

四、价格折扣文件格式

(一) 企业报价折扣证明

企业声明函（服务）

致盱眙县财政局：

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）的规定，本公司参加（盱眙县财政局）的（2026 年度盱眙县党政机关、事业单位和社会团体物业服务框架协议项目）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业的具体情况如下：

1. （2026 年度盱眙县党政机关、事业单位和社会团体物业服务框架协议项目），属于（物业管理）；承接企业为（江苏银河物业管理有限公司），从业人员 912 人，营业收入为 82593.61 万元，资产总额为 242313.99 万元，属于（中型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承接企业为（企业名称），从业人员__人，营业收入为__万元，资产总额为__万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商：江苏银河物业管理有限公司（电子签章）

日期：2026 年 3 月 16 日

注：从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成



立企业可不填报。



(二) 其他资格证明条件的相关承诺

承诺函

我司承诺，符合招标文件要求的资格证明条件，无偏离。

1、服务协议期限：一年。

2、我司非联合体投标。

3、符合供应商的资格要求：

(1) 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

(2) 落实政府采购政策需满足的资格要求：我司为中型企业；

4、本项目的特定资格要求：无。

5、**我司不存在下述情况：**

(1) 供应商单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一合同项下的政府采购活动。

(2) 凡为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本项目的采购活动。

(3) 供应商被“信用中国”网站、“中国政府采购网”列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

6、具备合格的供应商的条件：

合格的供应商

6.1 满足第一章参加征集活动的邀请中供应商资格要求的规定。

6.2 满足征集文件中实质性条款的规定。

7、投标有效期：提交截止时间之日起计算的九十天。

供应商（盖章）：江苏银河物业管理有限公司

日期：2026 年 3 月 16 日

(三) 实质性响应承诺

承诺函

关于实质性响应，我司完全符合，并对征集文件要求的全部条款、条件和项目服务要求完全响应，无偏离。

供应商（盖章）：江苏银河物业管理有限公司

日期：2026 年 3 月 16 日



(四) 关于设备及耗材需求的配备承诺

承诺函

我司承诺，如若中标，按照要求配备设备及耗材。

四、设备及耗材需求

使用人	具体服务要求
保安	对讲机、防刺背心、钢叉、防割手套、辣椒水、盾牌、武装带、强光电筒、巡更器
保洁	保洁设备及足量的易耗品：包含榨水器、玻璃刮水器、静电尘推、警示牌、洗地机、吸尘器、抛光机等，易耗品包含卫生间卫生纸、扫把、水桶、手套、各室场垃圾袋、专用消杀物资。
维修工	扳手、螺钉旋具、锤子、钳子、电钻管工工具及计量器具等（维修必备工具）。

注：物业管理服务工作所需工具用具、低值易耗品等均由供应商自行承担，相关费用综合考虑在人员报价中。其余耗材等由采购人承担，服务供应商根据需求按月提报使用计划，经采购人审核后安排使用。

供应商（盖章）：江苏银河物业管理有限公司

日期：2026 年 3 月 16 日





(五) 技术方案

1、基础服务要求

第一章 人员管理

第一节 项目规章制度的建立

1、物业服务中心管理制度的建立应符合相关的法律法规。所有管理制度的建立，均以法律法规及物业管理委托合同为基础，对各法律主体的责任和义务进行细化，保证物业管理委托合同的顺利实施。

2、在建立物业管理内部管理制度时，以公共事务管理制度、行政管理制度、ISO9001 质量管理体系为基础，结合物业管理的具体特点和要求，对整个规章制度体系作适当的修订，使整套规章制度体系更切合实际、操作性更强。

3、规章制度注重服务、管理、技术责任、经济责任的统一性。每一项制度都是责任者、执行者对所承担的管理、服务各项责任的集中反映。

4、注重定性要求与定量要求的结合，既能使检查考核具有标准尺度和依据，又能使检查考核正确定位。

5、注重物业服务中心各部门人员职责范围和工作关系的衔接，对物业管理错综复杂的各个管理环节，用不同的制度使其有序规范地运作，既有分工，又有合作，协调一致。

6、制度文字条款简明扼要，便于员工理解、记忆、接受、执行，也便于适时进行修改、调整、补充。



第二节 物业服务质量管理体系

建立健全的规章制度体系是实现科学化、规范化和制度化管理的基础。我公司在物业管理实践中，形成了一整套涵盖物业管理运行过程各要素的制度体系。

一、质量控制制度

- (一) 满足 ISO9000 标准的要求；
- (二) 适应该项目的实施水平和实际要求；
- (三) 全面完整覆盖物业管理服务的全部阶段和过程；
- (四) 具有可操作性、可检查评价性；
- (五) 不违背法律、法规；
- (六) 编写作业规程时，要依据 ISO9001:2000 标准和现代企业管理的要求从效益、制约、成本、创新等方面反思原有的管理水平，找到不足后加以改正；
要将可能发生的问题，在文件上用规程、制度加以预防；语言要通俗明白，繁简 适宜。
- (七) 文件发至各部门后应立即组织员工进行全方位的培训，培训应注意多层次、全方位的开展，直至员工基本都能理解和掌握文件的要求。
- (八) 质量体系试运行要求：
 - 1、按文件要求作业，严禁随意操作；
 - 2、按文件要求记录，严禁弄虚作假；
 - 3、通过正常渠道向品质培训部反映问题，严禁诋毁文件；进行第一次内部质量审核后，应对体系文件进行一次全面修改，去掉不适宜的作业规程，增加遗漏的作业规程，修改可操作性差、评价性差的作业规程，使体系文件完善



周到、详细明了、严谨规范，符合项目运作实践，具备很强的可操作性、可检查性。

（九）运行、维持与改进

要严格按质量手册、程序文件和作业规程工作，严禁随意作业；要严格依照工作的实际情况进行记录，严禁弄虚作假。体系文件详见《品质管理文件清单》。

（十）品质管理考核

1、品质培训部依据本制度规定，制订品质管理考核指标及标准，组织人员每季考核一次。

2、品质考核采用抽查的办法进行，每次考核前由品质培训部确定当次的考核点。

3、品质考核以分数的形式表现绩效。品质现场考核，不符合要求的视为 1 个不符合项，实施过程中存在不足的，作为改进项，视为 0.5 个不符合项。两项累加为不符合项总数。





第三节 检查管理制度

(一) 检查控制体系

物业服务中心内部质量采取以下方式进行有效控制，对检查发现的不合格按《不合格纠正、预防标准作业规程》进行处置，持续改进服务质量，提高甲方满意度，确保质量目标的完成。

1、物业服务中心级检查体系

- (1) 员工自检
- (2) 班组日检
- (3) 部门日检加周检
- (4) 物业服务中心周检加月检

2、公司级检查体系

- (1) 公司运营管理部月检加随机抽检
- (2) 质量管理体系内、外部审核
- (3) 质量管理体系管理评审

(二) 标准作业规程

1、运营管理部内审员日常工作抽检标准作业规程

(1) 目的

规范运营管理部内审员对公司各部门、各物业服务中心运作质量的日常监控工作，确保质量体系在公司各部门、各物业服务中心的运作质量。

(2) 适用范围

适用于物业管理公司运营管理部对质量管理体系运作质量的日常监控工作。

(3) 职责





3.1 运营管理部经理负责对日常抽检工作的安排和监控。

3.2 运营管理部内审员负责依照本规程进行质量体系运作质量的日常抽检工作。

(4) 程序要点

4.1 日常抽检工作的频次、内容

4.1.1 运营管理部内审员对物业服务中心各职能部门的日常抽检每周不少于一次，每次抽检量不少于受检部门日常工作的三分之一；其中每月至少应有一次是对各受检部门的全面检查。

4.1.2 抽检的内容包括：

4.1.2.1 对标准作业规程的执行情况；

4.1.2.2 对标准作业规程的理解情况；

4.1.2.3 工作记录的真实性；

4.1.2.4 工作的效果、效率；

4.1.2.5 标准作业规程本身适宜性和完整性；

4.1.2.6 其他影响运行质量的问题。

4.2 日常抽检的方法和基本要领

4.2.1 日常抽检的方法：

4.2.1.1 寻根问底法：就发现的某一问题顺着受检人的回答进行追查，直至查出问题真正症结和相连不合格；

4.2.1.2 逆向追溯法：就发现的某一结果逆向进行追溯，直至发现造成不合格原因和相连不合格；

4.2.1.3 横向对比法：拿同一份规程放到不同的员工中去执行，看效果；拿





同一项不合格去对比关联的文件，从而找出问题的症结所在。

4.2.2 日常工作抽检的基本要领：

4.2.2.1 独立思考，判断：运用 ISO9000 内审的方法去独立观察、思考、判断、不受他人所左右；

4.2.2.2 事先不通知：内审员对受检部门的抽检不应事先通知，抽检是随时可能进行的，受检部门必须予以配合；

4.2.2.3 随时抽检：抽检时如果不是全面检查，内审员应采取随时抽检的方式进行；

4.2.2.4 结果必须附有原始凭证：抽检工作的判断应附有依据；

4.2.2.5 严谨、公正，公平。

4.3 对抽检结果的处理

4.3.1 抽检结果作为员工绩效考评的依据之一。

4.3.2 每周抽检结果均应记录于内审员工作日记中，在每月对员工实施绩效考评时，内审员应依据每周结果，对受检部门员工给出绩效考评建议。具体的打分方法详见各部门《绩效考评实施标准作业规程》。

4.4 日常抽检结果每半年归档保存一次，长期保存。

4.5 本规程作为运营管理部内审员绩效考评的依据之一。

4.6 质量记录

2、不合格纠正、预防标准作业规程

(1) 目的

确保物业管理服务实施和质量体系运行过程中的不合格及时得到控制，从根源上减少和防止不合格的发生。





(2) 适用范围

适用于物业管理服务工作中出现的各类不合格控制，纠正与预防工作。

(3) 职责

3.1 物业服务中心各部门员工负责对工作中发现的不合格进行及时自纠。

3.2 物业服务中心各部门负责依据本规程对工作中出现的各类轻微不合格及时进行纠正、整改。

3.3 物业服务中心项目经理负责对职责范围内实际发生的不合格和潜在的不合格制定纠正预防措施，对系统重大、惯性的不合格实施纠正、控制。

3.4 公司管理者代表负责体系不合格的控制、主持不合格评审，批准不合格评审记录及报告和不合格纠正、预防措施。

3.5 公司运营管理部负责组织不合格评审，对不合格纠正、预防措施实施效果的验证。

(4) 程序要点

4.1 不合格性质的划分

4.1.1 实施不合格：没有按规定程序规范实施。

4.1.2 效果不合格：实施效果没有达到预期目标或规定要求。

4.1.3 体系不合格：文件没有作出规定或提出要求：文件不相容：文件不适用；在某一时间内，不合格分布集中在个别要素或个别部门。

4.2 不合格类型

4.2.1 产品不合格：采购的有形产品不合格，设备、设施、装置不合格。

4.2.2 服务不合格：没有满足客户的要求；没有达到公司规定的要求。

4.2.3 管理不合格：没有按程序、规定进行管理和控制。





4.3 受控状态下的质量改进不应纳入不合格范围。

4.4 除在工作、作业过程中由实施人员发现并立即纠正的不合格外，服务和管理工作不合格应由发现者或归口管理部门按规定予以处罚。

4.5 客户对服务结果的评价，是不合格的重要反馈途径。这种反馈可在"客户投诉"、"回访记录"或提供服务确认中得到。

4.6 采购的有形产品不合格。除接收后发现的应予记录外，原则采用退货或拒收的处置方式，但在退货前应进行标识。

4.7 设备、设施不合格。除记录外，应停止使用进行检修处置。直接提供客户使用的设备，应设置"检修"或"暂停使用"等标识。

4.8 管理和服务工作的一般不合格一经发现或指出，由责任者自行纠正。

4.9 不合格的评审

4.9.1 下列不合格应进行评审：

4.9.1.1 客户严重投诉时或在一段时间内（如一个月）客户集中投诉某服务时；

4.9.1.2 对一个季度"回访记录"和半年一次的用户意见征询结果的统计，分析，发现用户表达的突出（集中）不满意问题；

4.9.1.3 发生重大责任事故时；

4.9.1.4 连续二个月，公司下达的质量目标没有完成时。

4.9.2 不合格的评审由运营管理部组织，管理者代表主持，以公司经理及有关人员参加评审会议的形式进行。

4.9.3 评审的主要内容为：

4.9.3.1 确定责任部或责任者；





4.9.3.2 评价影响程度和范围;

4.9.3.3 提出处置意见。

4.9.4 运营管理部应负责建立《不合格评审记录及报告》，管理者代表负责批准《不合格评审记录报告》，重大问题由管理者代表报总经理批准。

4.10 不合格的处置

4.10.1 不合格处置有下列方式及其组合：

4.10.1.1 返工；

4.10.1.2 赔礼道歉；

4.10.1.3 赔偿损失；

4.10.1.4 补充完善文件，资源；

4.10.1.5 对员工进行培训；

4.10.1.6 按规定责任者进行处罚。

4.10.2 凡经评审的不合格，管理者代表应责成责任部门从根源上加以纠正。

4.11 不合格纠正、预防措施制定

4.11.1 下列情况之一时，应制定纠正措施：

4.11.1.1 连续两个月部门承担的质量指标之一未达到规定时；

4.11.1.2 设备，设施由于维护检修不及时或未达到使用要求影响提供服务

36 小时及以上时；

4.11.1.3 发生治安、刑事案件时；

4.11.1.4 内部质量审核发现不合格时；

4.11.1.5 客户严重投诉时；

4.11.1.6 不合格进行了评审时。





4.11.2 下列情况之一时，应制定预防措施：

4.11.2.1 当服务质量发生周期性、系统性波动，如不采取措施有可能导致不合格发生时：

4.11.2.2 内部质量审核、管理评审指出的潜在不合格的问题；

4.11.2.3 质量体系运行不畅发生"有事无人管理"或"工作推拖、扯皮"时；

4.11.2.4 对客户意见，建议，抱怨、期望进行分析，需采取措施以满足客户的需要和期望时。

4.12 制定纠正、预防措施的程序

4.12.1 制定纠正措施按下列程序办理





第四节 各类规章制度标准

➤ 员工行为规范

一、员工行为规范

微笑服务

微笑服务，目的在于提高服务质量。微笑只是瞬间，且不付出任何代价，便使甲方和同事产生愉悦的感觉。微笑是服务人员所必备的基本素质，服务人员需把微笑带给领导和用户的员工。员工微笑服务培训主要是让员工明白微笑的意义，要让员工知道：

- 微笑是自信的象征。
- 微笑是礼仪修养的充分体现。
- 微笑是和睦相处的反应。只要我们脸上充满微笑，乐以忘忧，就会使我们周边的人们都感到愉快、安详、融洽、平和。
- 微笑是心理健康的标志。一个心理健康的人，定能将美好的情绪、愉快的心境、温暖的诚意、善良的心地，化成微笑。
- 但微笑也要适宜，笑也要掌握分寸，如果在不该笑的时候发笑或者在只应微笑时而大笑，有时会使对方感到疑虑，甚至以为你是在取笑他。这显然也是失礼的，所以不可不慎。
- 微笑服务，是一种职业要求，标志着管理服务水平的高低，同时也是员工本身素质及文明程度的外在表现。



二、员工工作技巧



1、当遇急事前往某处，在行走中需要超越办公人员时

(1) 应先对办公人员说“对不起，先生（小姐），请问能否让一下”，然后超越。

(2) 遇有两位办公人员同行时，切勿从办公人员中间穿过。

(3) 超越后，应回头办公人员主点头以示谢意。

2、在公共场合，遇到办公人员迎面走来时

要主动侧身、让路或放慢步伐，不要只顾着行走，对办公人员视而不见，毫无示意。

3、在工作中需与办公人员使用同部电梯时

(1) 扶电梯门，示意办公人员进入。如果客体内拥挤时，应退后等候下部客梯，不可与办公人员抢搭同一部电梯。

(2) 出客梯时应按着客梯开关，示意办公人员先走出客梯。

4、办公人员正在交谈，此时恰巧有急事需询问

(1) 应礼貌地等候在办公人员一旁，切记贸然打断办公人员谈话。

(2) 等办公人员意识到或在恰当的时候，先向其他办公人员表示歉意，然后言简意赅地说明事由，最后礼貌地离开。

5、遇到穿着奇异、举止特殊的办公人员

(1) 要尊重办公人员的风俗习惯。

(2) 对服装奇异、举止特殊的办公人员应一视同仁，不可围观、嘲笑、模





仿和评头论足。

6、节日期间如何与办公人员打招呼

在节日期间见到办公人员时，应以祝贺节日的敬语来问候办公人员。

7、如何规范、圆满地回答办公人员的询问

(1) 在办公人员询问时，要双目注视对方，并集中精神耐心倾听，以示恭敬有礼。

(2) 对办公人员提出的问题，应详细回答，对于不清楚的细节，可告知办公人员到有关部门询问。

8、在工作期间内，遇有办公人员有意缠着要与你聊天

(1) 不可生硬地叫办公人员走开，应婉转地说明自己要处理其他事情。

(2) 请办公人员原谅，然后做自己的事或移动岗位。

9、办公人员对你言行举止不逊时

(1) 首先要做到不和办公人员发生口角冲突，切记不可与办公人员产生争执。

(2) 对办公人员提出的问题，应详细回答，对于不清楚的细节，可告知办公人员到有关部门询问。

(3) 如办公人员无理取闹，请上级经理或安保员出面解决。

(4) 办公人员若受到不礼貌的待遇，要向办公人员道歉。

(5) 尽量做到办公人员在离开时不再有怨气。





10、办公人员以赠送小礼品来表达谢意时

(1) 感谢办公人员的好意，说明自己只是做了应该做的事，请办公人员不必送礼物。

(2) 办公人员坚持要送礼物时可以收下。

(3) 再次感谢办公人员的好意。

(4) 将礼物上交。

11、办公人员行动不便，需要你的帮助时

此时应主动上前，随时准备提供服务。

12、在清扫保洁区域时，发现留有办公人员遗留物品

(1) 应立即通知部门经理，并做好记录。

(2) 设法寻找失主，并归还拾获物品。

13、在工作中应该如何规范的接听电话

(1) 必须在电话铃响三次之内接听电话，并说“你好，××部门”。

(2) 尽量使用对方的名字，不知其姓名时，要称呼先生或小姐。

(3) 说话应有礼貌、愉快、热情、肯定。

(4) 如接受留言时，应重复一遍，以供对方确认。

(5) 要等对方挂断电话后，方可挂电话。



14、当办公人员所提的要求并不在你的职责范围内时



- (1) 仔细聆听办公人员的要求，并记录下有关事项。
- (2) 告诉办公人员请其稍等，将其要求告知相关部门，并取得配合。

三、公共区域行为标准

除员工更衣室、工具间外，大楼的任何区域均为公共区域。

- (一) 无工作需要不得进入大楼任何公共区域。
- (二) 进入公共区域内工作应面带笑容、精神饱满。
- (三) 进入公共区域内工作言行举止要得体，说话音量要降低，不得影响他人，保持环境绝对安静。
- (四) 在任何公共区域内不得无故逗留、聚首交谈、勾肩搭背、交头接耳、谈笑风生。
- (五) 不得在公共区域内讨论内部问题，更不可在公开场合内发生内部争吵。
- (六) 任何工具的摆放以不影响他人行走为标准，尽可能放在暗处，放到墙角边。
- (七) 在公共场合不可做抓头、挖耳、剔牙、挖鼻等不得体动作。
- (八) 上岗前不得喝酒、吃有味蔬菜（如大蒜、洋葱等）。
- (九) 员工在任何区域见到地上有纸屑、烟头、杂物等应用手拾起，以保持地面环境整洁。

四、工作态度

- (一) 认真：尽职尽责，任何工作力求做到圆满。





(二) 务实：脚踏实地、不图虚名。

(三) 高效：雷厉风行、及时有效、不拖延推诿。

(四) 忠实：忠实老实、有事必报、有错必改，不阳奉阴违、敷衍搪塞。

(五) 协作：部门之间应相互密切配合，精诚团结，同心协力。

五、言行规范与仪容仪表

员工的言行举止、仪表仪容和礼节礼貌是每个员工精神面貌和内涵素质的反映。同时体现了企业的整体管理水准及层次。我司重视员工语言和行为，加深与甲方之间的感情和了解，实施我司热情周到的服务，给大家带来舒适感、信任感和安全感。

1、规范言行：

类型	服务规范用语
日常礼貌用语	请；您好；谢谢；对不起；请原谅；欢迎光临；请当心；打扰了；请留步；您走好；再见。
祝贺用语	节日快乐；祝您工作愉快；祝您身体健康；祝您好运；新年好；圣诞节快乐。
称呼用语	老师；同学；先生；女士；夫人；小朋友。
工作用语	让您久等了；给您添麻烦了；希望您满意，有什么可以帮您的？我再给您想想办法。



维修人员用语	请问能帮您做些什么？我司将尽快为您修复。您试一下是否可以。
秩序维护人员用语	请问您有什么事？请问您找谁？有什么需要我帮忙？请您登记；欢迎光临。
保洁、宿管、值班员日常用语	很高兴为您服务；这是我应该做的；请随时与我司联系；请您多提宝贵意见。
停车场工作人员用语	请您按指定位置停车；请您锁好车门；请您不要将贵重物放在车内；请您交纳停车费；请问您去哪？请您直行；请您直行左转；请您直行右转；谢谢光临。
接听电话用语	你好，“物业服务中心” 请稍等。我已经记下您的情况，我将尽快给您答复，我司将尽力为您提供服务。 请您再重复一遍。谢谢您的电话，我司一定努力改进。不用客气，这是我司应该做的。

2、仪表仪容要求：

勤理发，不留奇型头发。勤洗澡更衣、勤剪指甲、勤洗手。男员工胡须剃干净，女员工不得浓妆艳抹。

按规定着装上岗，佩戴工作牌，衣着注意整齐，不掉扣露胸，不准光脚穿鞋子上岗。



客人面前不挖耳、不剔牙、不抓头皮、不挖鼻子、不吃零食、不吸烟、不打哈欠。

工作时间不准谈话聊天，不交头接耳，更不能说粗话。

注意做到三轻一快(讲话轻、操作轻、走路轻、动作要快)。

工作中发生矛盾应内部解决，不能在客人面前争吵，也不能向外界泄露。

员工不佩带规定以外的饰品，对讲机及手机应按标准佩带。

工作时间穿本单位规定的统一的工作服，左胸前佩戴服务标志。

工作服要整洁，领带、领花挺括干净，系戴端正，扣齐纽扣，鞋袜整齐，皮鞋要保持光亮。

头发要整洁、梳理整齐，不得有头皮屑。

鞋子不得沾染灰尘和油渍。

双手保持清洁，指甲内不得留有污物，夏季手臂保持清洁。

不得看见耳垢，不得有眼屎。

挺胸抬头，不能弯腰驼背，也不能肩膀向一侧倾斜。

姿态要端正，双手自然下垂，不能叉腰抱胸，不能将手放在兜内。

要显得庄重有礼，落落大方。

3、礼节礼貌要求：

遇见客人主动打招呼，向客人问好，对客人面带笑容，礼貌在先，问早问好。请字当头，谢字随口。

举言文雅大方，神态端庄，要保持真情、热情、心平气和，慎防热情过头，每件事要有度有尺寸。



不与客人争吵，一切让客人优先。路遇熟悉的宾客要主动打招呼、在走廊、过道、电梯或活动场所与宾客相遇时，应主动礼让。如有客人不礼貌、不遵守卫生，应有礼貌地向他宣传，或者自动捡起垃圾，总而言之，要保持整个项目清洁。

语调亲切，音量适度，讲普通话。

适时运用“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“打扰了”、“别客气”、“请稍候”等礼貌用语。

称呼要得当，不要用“哎、喂”等不礼貌的语言。

不准粗言粗语，高声喊叫。语速不要太快，要清脆简明，不要有含糊之音。

同客人讲话时，精神要集中，眼睛注视对方，要细心倾听，不能东张西望，左顾右盼，不要与客人靠得太近，应保持一公尺左右。

语言简洁、明确、充满热情。对宾客的要求无法满足时，应说“对不起”表示抱歉。

讲究语言艺术，说话力求语意完整，合乎语法。

礼貌用语，恰到好处。要注意人物对象、时间、地点、距离、场合，给人以一种亲切感、热情感。

一般礼貌用语：您好!谢谢!先生!小姐!女士!(尊敬)：早上、中午、下午、晚上好、请走好!请等一会儿、请这边走、请跟我来、对不起、谢谢光临、请问贵姓。

在服务接待工作中应注意的礼节礼貌：与客人讲话必须站立姿势要正确、胸直，双目注视客人。与客人讲话时要暂停工作，注意听客人讲话。

与客人讲话时要保持微笑，用清楚简明的语句回答客人。



在客人未讲完话，不要插嘴，到听完客人讲话后如未明白客人的问题不要乱作答复，要主动询问客人。

避免在客人面前与同事说客人听不懂的语言。不得偷看客人的书籍和文件，不得偷听客人的讲话。

当客人、领导对面走过时应点头致意。向客人服务时应面带微笑。

不准在客人面前做鬼脸、怪动作，挤眉弄眼，或议论客人，避免不正当之举。

与客人讲话时应注意问题：

客人讲话时应注意音量，要对方能够清楚为限。话不要太快，要注意不要把唾沫喷到客人脸上。不要用不雅之语，而要说些悦耳之话。

与客人不可表达过份的亲热。如遇客人不礼貌言行时，勿与客人争吵，应婉言解释，或及时向领导汇报。

回答客人的询问不能说不知道，应请教同事和领导，应婉转地对客人说：“对不起，先生能不能留个电话，我会给您一个回复。”但必须马上自己去做，因为答应了客人就要承诺自己说过的话。

六、公众形象

公众形象是现代企业立足市场的客观要求，是企业文化的必然反映。我司通过以下措施保证了企业的卓越信誉：



以企业精神、经营理念和发展目标构成我公司特有的企业文化，使全体员工形成共同的价值观和团队意识，实现公司成就枣庄物业管理行业名牌企业的战略

目标。以员工手册规范员工的行为，展示企业的良好形象。

以 ISO9001 质量管理体系确保为 “” 的甲方提供专业化、标准化、规范化的物业管理服务。

➤ 保洁管理规章制度

（一）、仪容仪表：

- 1、上班期间保持个人仪表清洁整齐；
- 2、上班之前，必须做到自查：工作服，手套及鞋干净、整齐且工作服无明显褶皱；
- 3、工作时间内必须佩带工号牌；
- 4、女保洁员头发必须梳理整齐，如果头发长度齐肩或者过肩，应使用深色发饰整齐盘起；
- 5、男保洁员工必须刮净胡须，头发必须梳理整齐且长度不得盖过耳朵和衣领；
- 6、保洁员需保持面容清静，鞋面干净，不得穿露脚趾、脚跟的鞋，袜子为肉色或者深色；
- 7、化妆要求：女保洁员只允许化淡妆，口红为红色，眼影为柔和的颜色；男保洁员头发只允许染黑色；
- 8、工作服的扣子必须完整无缺，扣子全部扣好，不得外挂钥匙或者饰物，不得挽袖筒、裤管；
- 9、工作期间须统一着工作服（平底布鞋），不得穿便装、拖鞋或者凉鞋；





10、保洁员不得涂彩色指甲油，不得蓄长指甲并随时保持指甲缝的干净，不允许留长指甲；

11、工作期间保持口气清新，不得吃大葱、大蒜等有刺激气味的东西；

(二)、行为举止：

1、工作期间讲普通话，使用文明礼貌用语，不得使用粗秽的语言；

2、工作时应注意走路轻、说话轻、做事轻，不应在工作区域大声喧哗、争吵、嬉戏、聊天、看手机等与工作无关的事情；

3、在室内进行工作时，应在地面铺一层报废床单或毛巾、彩布条等保护地面，不允许弄脏墙面，墙身等，工作完毕要彻底清洁工作现场，恢复原样；

4、工作进行中若有公司员工走过工作区域时应暂时停止工作，并面带微笑，主动问好，等领导走过后再继续工作；

5、无论何时均不应坐在地上操作；

(三)、工作纪律：

1、负责按计划、标准落实分管区域内的各项保洁工作；

2、尽心尽力认真做好本职工作，不断提高劳动效率，节约原材料；

3、积极参加部门组织的培训，努力提高自己的业务技能；

4、重要场所的保洁，如财务部门等，需有领班带领。如有特殊情况领班负责人不能前往，可委托其他人带领；

5、不得随便挪拿员工放在桌面，柜面等处的任何资料，物品，食品，衣物





等;

6、我公司每名员工都有责任保守技术及其它有关商业秘密,不得私自将任何资料,报纸,纸等带出;

7、在楼宇内清洁时,不得偷听、偷看、偷拍、偷录或参与任何有关商业机密问题的谈话等;

8、不准在上班期间喝酒、嚼口香糖,除在指定地点外,不许在任何地方吃东西、就餐及会客;

9、在做清洁工作时,如发现盗窃财物及材料者,应及时向有关人员报告,并作好现场保护;

10、在保洁场所内不得有下列行为:挖鼻、吐痰、吵架、唱歌、吹口哨、双手插兜、叉腰乘客梯等;

11、不得私自携带废弃物、保洁易耗品等离开项目;

12、完成领导交办的其他工作;

(四)、用语规范:

(1) 文明语言、行为:

1、保洁员应讲普通话,使用文明礼貌用语,不得骂人,使用侮辱他人的语言;

2、任何情况下不得在公共场合顶撞上级,上级也不得在公共场所与下级争吵;





(2) 文明用语示范:

1、当正在进行清洁工作或实施卫生检查时，对过往行人要说：“先生（小姐），请让一下，谢谢！”

2、当发现有影响整洁、妨碍观瞻现象时，要主动上前：“先生（小姐），请不要随手扔垃圾”、“请将 * * 扔到垃圾桶/果皮箱！”，对乱扔垃圾的行为有所改正时要说：“谢谢谢谢合作！” / “对不起，谢谢”！

3 当有人影响清洁的行为不改正，反而刁难时，应耐心解释“请别生气，请支持我们的工作，请谅解”！

4、保洁员需要进入异性卫生间进行卫生清洁时，必须用手轻声敲门，若卫生间内有人，则需正征求卫生间内人员的意见：“您好，现在我能进来打扫卫生吗”？在征得对方同意后，方可进入，并在厕所门把手悬挂“正在清洁”字样的看板，卫生清洁后收回“正在清洁的看板”；

5、注意礼节，工作期间内只能乘坐货梯当循环保洁需要乘坐客梯时应礼让领导与外宾先行，切不可无视电梯内领导，工作期间遇见领导要主动打招呼，使用“早上好” / “您好”等礼貌用语；

6、发现有人在办公区或电梯内吸烟时，要主动上前说“先生（小姐），对不起，我们是无烟办公区，请不要吸烟”！

(五)、服务要求:

1、负责按计划、标准落实分管区域内的各项保洁工作；

2、尽职尽责认真做好本职工作，不断提高劳动效率；





- 3、对发生在管辖区内的不卫生现象进行劝阻和制止；
- 4、积极参与本组的各项工工作，企业管理献计献策；
- 5、认真执行并遵守公司的一切规章制度；
- 6、爱护公物，妥善保管劳动工具；
- 7、做到让客户满意，对投诉电话及时跟进改进。

➤ 秩序管理规章制度

一、目的

强化保安的安全意识，规范保安队员、值班员、车辆管理员的安全作业行为，根据国家、行业有关安全生产的规定和要求，结合本公司实际情况，特制定本安全作业手册。

二、范围

本手册适用于固定岗位值班、楼宇安全巡查、室内外停车场车辆指挥引导、物业区域道路交通车辆管理、各类突发事件处理等工作人员。

三、职责

- 1、各级管理人员要发挥管理和督促的作用，严格监督本安全作业手册的执行。
- 2、保安在值班、巡逻、处理突发事件等工作时，必须严格执行本手册。
- 3、公共秩序护员必须具备下列条件：



4、经专业医疗机构出具体检合格证明，无妨碍工作的病症。

5、具备相关专业知 识，熟悉其职务和工作性质相关的专业作业程序，并经培训考核合格。

6、具备自我安全保护意识和自救、互救的相关知识。

7、新入职的保安必须学习本安全作业手册，经过安全培训考核合格后，才能独立上岗工作。

四、内容

（一）基本要求

1、保安在工作时，应根据工作场所的要求和工作性质正确使用公司配发的劳动保护用品。

2、保安在工作时，应树立劳动安全意识，自觉做好劳动安全防护、保护工作。

3、保安感觉身体不适，不能从事固定岗位值班、楼宇安全巡查、室内外停车场车辆指挥引导、项目道路交通车辆管理、各类突发事件处理等工作，必须提前告之部门主管，由部门主管根据实际情况安排工作。

4、保安在工作时不得使用特种设备（如手持电动工具等），如因工作需要，确实要使用的，须报经部门主管批准，由部门主管安排专业人员对其进行培训后，采取防护措施，并在专业人员指导下工作。

5、保安在工作时，除做好自身的劳动安全防护、保护外，必须要采取措施，保护周围的设施设备及其他人的财产及人身安全。

6、保安未经专业培训，未取得专业资格证书，不得从事特种作业，如电工作业、金属焊接作业、电梯起重机作业、机动车辆驾驶、建筑登高作业等。

7、保安要熟悉自己工作区域和与工作有关的区域情况，特别是对有可能影响劳动安全的情况要特别重视，要保持警觉，对正在施工的区域、正在维修的设施设备、正在抢修的供电线路和现场堆放的油漆、涂料等，要采取措施防止安全事故的发生。

8、保安必须熟悉和掌握与工作有关的各种值勤用具的性能及使用方法和注意事项，能正确使用。

9、保安不得使用易燃、有毒、有异味物品，确因工作需要必须使用的，应报经部门主管批准，由部门主管安排培训，采取措施后使用。

（二）固定岗位值班要求

1、固定岗位的值班人员应对本岗位的安全环境进行检查，发现安全隐患及时向上级报告，并做好交接班和相关记录。

2、岗位上配置的各类电器发生故障，不得自行拆卸、维修，应及时报修。

3、禁止违规操作值班区域设施、设备，如设施、设备出现故障，应密切关注，做好安全防范措施，并及时报修。

4、固定岗位的值班人员应坚守岗位，如确实有事需要离岗，应有人顶岗方可离开，防止安全事故的发生。

5、值班过程中时刻保持高度的安全警惕性，严格执行外来人员控制，防止不法分子混入物管区域，对外来人员的询问、盘查应有礼有节，态度和蔼，避免



6、在需要检查出入人员所携带物品时，对拒绝接受物品检查的人员，不要强行对进出人员携带物品进行查验，以免发生意外或纠纷。必须查验的，应让其自己开包并将物品一件件取出查验，查验物品时，执勤人员一定要集中精力，认真细致，并要提高警惕，随时防止携带物人弃物逃路或包内有危险物品。查验中如发现危险物品、违禁品，应立即扣留，并报告秩序维护部门，对危险物品，应立即采取安全措施，并将其移至安全处保管。

7、对值班区域的电梯等特种设备，未取得特种设备操作资格的值班人员不得操作电梯等特种设备，如出现电梯故障或关人，应按照电梯故障应急处置程序进行。

1、保安巡逻人员必须严格执行规定路线定期巡逻任务，并佩带规定的警械（对讲机、应急电筒、橡胶警棍）。

2、巡逻值勤时应随时检查对讲机的工作状态，与各岗位保持密切联系，出现情况及时支援。

3、橡胶警棍是保安在值勤过程中遇到不法分子人身攻击时的自卫防身工具，非紧急情况禁止使用。

4、保安巡逻人员要熟悉物业区域的环境和治安特点及巡逻区域内各类设备、物品放置的位置，随时保持高度警惕，严防破坏及盗窃行为的发生。

5、巡逻中闻到异味或听到可疑响声，要立即查明情况，遇有不寻常气体味



道时，应小心处理。

- 6、熟悉消防器材的使用，发现火情应立即扑救并向消防中心报警。
- 7、巡查装修施工现场、未完工建筑等环境复杂区域时，应时刻注意自身安全，在现场有充分照明，且能保证自身安全的情况下进行。
- 8、禁止违规操作值班区域设施、设备，如设施、设备出现故障，应密切关注，做好安全防范措施，并及时报修。
- 9、对值班区域的电梯等特种设备，未取得特种设备操作资格的值班人员不得操作电梯等特种设备，如出现电梯故障或关人，应按照电梯故障应急处置程序进行。

（四）室内外停车场车辆指挥引导要求

- 1、负责室内外停车场车辆指挥引导的人员必须掌握有关交通、车辆的规章制度和指挥手势。
- 2、对值班区域的电梯等特种设备，未取得特种设备操作资格的值班人员不得操作电梯等特种设备，如出现电梯故障或关人，应按照电梯故障应急处置程序进行。
- 3、禁止违规操作值班区域设施、设备，如设施、设备出现故障，应密切关注，做好安全防范措施，并及时报修。
- 4、岗位上配置的各类电器发生故障，不得擅自拆卸、维修，应及时报修。
- 5、室内停车场车辆管理员应做好车库安全巡查工作，盘查可疑人员，阻止无关闲杂人员进入车库，制止在车库内的违规吸烟和停车不熄火行为。





6、室内外停车场车辆指挥引导人员在指挥车辆时，应做好自身安全保护，不得站在车辆的正前方或正后方指挥。

7、值班人员不得动用室内外停车场车辆。

(五) 道路交通车辆管理要求

1、负责物业区域道路交通车辆管理的人员必须掌握有关交通、车辆的规章制度和指挥手势。

2、禁止违规操作值班区域设施、设备，如设施、设备出现故障，应密切关注，做好安全防范措施，并及时报修。

3、岗位上配置的各类电器发生故障，不得自行拆卸、维修，应及时报修。

4、纠正违章做到先敬礼后行事，对不遵守停车管理规定的车主（驾驶员）要耐心说服，讲明：“这是消防通道，禁止停车，请将车辆停入车库”或“这是单行道，为了你和他人的安全请不要逆行”。

5、遇态度蛮横、无理取闹的车主（驾驶员）要冷静对待，严禁出口不逊，动手伤人、伤车，不做任何侵犯他人合法权益的事。

6、车辆指挥引导人员在指挥车辆时，应做好自身安全保护，不得站在车辆的正前方或正后方指挥。

7、值勤人员不得动用他人机动车辆。

(六) 各类突发事件处理要求

1、保安在执勤中遇有（或接报）公开使用暴力或其他手段（如打、砸、抢、



偷等) 强行索取或毁坏公司和住户财物或威胁住户人身安全的犯罪行为时, 在确保自身安全的前提下, 要切实履行队员职责, 迅速制止犯罪。

2、当发生突发案件时, 要保持镇静, 在势单力薄时应设法与犯罪嫌疑人周旋或暗地跟踪, 同时立即用对讲机或电话呼叫增援, 制服罪犯嫌疑人。

3、在制止争吵或斗殴时, 应劝阻双方住手、住口; 将争吵或斗殴的双方或一方劝离现场; 持有器械斗殴则应先制止持械一方; 有伤员则先送伤员去医院救治。如个人力量单薄, 应请求增援。在制止争吵、斗殴双方时, 切记不可以动粗, 不允许恶言相向。

4、在接待处置上访事件中, 保安应有礼有节、不卑不亢, 面对情绪激动的上访人员要尽力克制, 做到忍辱负重, 避免激化矛盾。

5、出现火情, 使用灭火器时不要站在下风处, 避免灭火器药粉进入眼睛; 使用消火栓或用水灭火时, 应确认失火区域电源已切断, 防止触电事故的发生。

6、发生有人触电事故时, 应立即切断电源, 不得徒手直接接触触电者, 可用干燥的木制品或绝缘的塑料制品将触电者移开。

7、当收到怀疑泄漏易燃气体报告时, 应立即通知上级, 并尽快赶到现场查看究竟。抵达现场后, 要谨慎行事, 不可开灯、开风扇及任何电掣; 严禁现场吸烟。通知所有人离开现场, 有关人员到场检查, 劝阻围观人员撤离现场。

➤ 公司人事管理制度

为实现公司的经营管理目标, 规范管理行为, 提高工作效率和员工责任感、归属感, 特制定本制度。



一、 适用范围

- 1、本制度所称员工，系指本公司、各项目部聘用的全体从业人员。
- 2、本公司员工的管理，除遵照国家和地方有关法令外，都应依据本制度办理。

二、 录用

1、公司各部门、项目部如因工作需要，必须增加人员时，应先提出申请，经人事办审核、总（副总）经理批准后，由人事办统一纳入聘用计划并办理招聘事宜。

2、员工的甄选，以学识、能力、品德、体格及适合工作所需要条件为准。采用考核和面试两种，依实际需要选择其中一种实施或两种并用。

3、新进人员经考核或面试合格和审查批准后，由人事办办理试用手续。一般员工试用期一个月，主管员工试用期三个月，期满合格后，方能正式录用；但成绩优秀者，可适当缩短其试用时间。

4、试用人员报到时，应向人事办送交以下证件：

- 1) 毕业证书、学位证书原件及复印件；
- 2) 技术职务任职资格证书原件及复印件；
- 3) 身份证原件及复印件；
- 4) 一寸半身免冠照片二张；
- 5) 员工服务承诺书；
- 6) 其它必要的证件。

5、凡有下列情形者，不得录用。

- 1) 剥夺政治权利尚未恢复者；
- 2) 被判有期徒刑或被通缉，尚未结案者；
- 3) 吸食毒品或有其它严重不良嗜好者；
- 4) 贪污、拖欠公款，有记录在案者；





- 5) 患有精神病或传染病者；
- 6) 因品行恶劣，曾被政府行政机关惩罚者；
- 7) 身体条件不适合所从事的岗位者，经总经理特许者不在此列；
- 8) 其它经公司认定不适合者。

6、试用人员如因品行不良，工作欠佳或无故旷职者，可随时停止试用，予以辞退。

7、员工录用分派工作后，应立即到所分配的地方工作，不得无故拖延推诿。

三、 福利待遇

1、公司依照企业的发展和兼顾工作人员生活安定及逐步改善的原则，以贡献定报酬、依责任定待遇，给予员工合理的报酬和待遇。

2、员工的基本待遇有基本工资、通讯补贴和绩效奖金，按月计发，出勤天数未足月的，按日（实际出勤天数*基本工资/30 天）计发。月薪工资在次月底前发放，如项目回款未及时到位，工资发放适当顺延。

3、新进人员从报到之日起计薪，离职人员自离职之日停薪，按日计发。

4、试用人员试用期间不享受综合保险。转正后，由公司统一办理。

5、公司依据有关国家规定，发放员工年终奖金，年终奖金的评定方法及额度由公司根据经营情况确定。

➤ 工程管理制度

（一）综合维修工作细则

- 1、每天巡查一次雨水回收处理设备房；
- 2、每天巡查两次排污提升器；
- 3、每天巡查一次集水坑；
- 4、每天巡查、抄录一次东西区自来水供水水表；



- 5、每周（部分每天、每两天）巡查一次集水坑；
- 6、每月抄燃气表、自来水表一次；
- 7、每半年室外木地板出新一次；
- 8、室外雨污水管网每季度疏通一次；
- 9、公共通道每年出新一次；
- 10、每年系统清理、检修一次集水坑；
- 11、每半年清洗生活水箱一次。（与巡查标准频次核对）

（二）生活水泵房管理制度

- 1、生活水泵房机电设备由综合维修人员负责管理，定期保养、维修、安排清理并做好操作维护记录；
- 2、泵房内机电设备操作均由综合维修人员负责，其它人员不得操作，无关人员一概不得进入水泵房，如确需进入需按设备房出入管理制度执行；
- 3、生活水泵房内严格执行出入登记制度；
- 4、保持水泵房场地、水箱、设备、管线整洁、卫生，每周进行一次清扫；
- 5、生活水泵、污水泵在正常情况下，选择开关及操作位置要简单、清楚及明确；
- 6、生活水泵房、生活水箱必须上锁，钥匙交监控中心管理，巡视人可携带水泵房钥匙；
- 7、水泵、浮球阀、低水位报警、压力开关等应作定期性检查及保养；



8、如需停水至少在 12 小时前通知客服，由客服书面通知各用户。

（三）综合维修巡查管理制度

1、巡查内容：所有装饰、装修工程（主要包括：玻璃幕墙、墙面、天花、地面、木饰面、石材、门及五金、楼梯扶手、楼梯踏步、室外道路、路牙、雨污水井等）。

2、巡查部位：步行楼梯、公共区域走道、电梯厅、卫生间、会议室、室外平台、外墙、大堂、餐厅、厨房及配套设备设施等。

3、巡查人员每周将问题及时填写在《设备设施维护巡查记录表》中，并报领班派工。如发现其他专业问题时及时上报工程主管协调其他专业解决。

4、每周做巡查记录及完成情况汇总上报工程主管。

5、每两周必须对整个项目做彻底巡查记录及完成情况汇总并上报工程主管。

（四）应急物资库管理制度

1、防汛物资仓库系项目防汛应急物品保管重地，任何人未经许可不准进入仓库。

2、防汛物资库钥匙由工程部综合维修领班保管，监控室备用。

3、防汛物资库应急物品系项目发生突发事件时使用，专项专用，不得挪为他用或擅自转送他人。

4、突发事件发生后应急物品应及时归还到位，综合维修领班每月对物资进行盘点。



- 5、应急物品如使用完或损坏后综合维修领班应及时安排补充到位。
- 6、防汛物资库应分类摆放整齐，方便领用，做好防潮、防损处理。
- 7、防汛物资库内的物资清单、管理制度上墙。
- 8、严禁易燃易爆物品进入，仓库内应有明显“禁烟标志”和“闲人莫入”标志。
- 9、化学品、危险品应在秩序维护部备案并由专人采购、验收入库。

(五) 工程内部装饰维修管理制度

- 1、瓦、木、油漆工对分派的工作做到细致、周到地安排每项操作顺序，精心测量尺寸、调整涂料、调配材料，保证工作质量。
- 2、施工中保持工作现场的清洁环境、必须做成品保护。
- 3、爱护公用工具和电动工具，经常擦拭、检测、加油保养，保持其良好的安全和使用性能。
- 4、工作间材料应分类码放，有特殊要求的板材、石材、玻璃、异形材料应妥善放置或单独存放，防止损坏、变质。
- 5、油漆、稀料、溶剂等易挥发的化学品使用后应封盖严密、单独搁置，注意防潮、防火、防腐蚀。
- 6、按期完成《维修单》的修缮工作，工作完成后及时将维修单返回工程值班室。
- 7、严禁在工作间吸烟并保持工作间清洁，每次工作结束，应将现场清扫干





净。

(六) 给排水设备巡视工作要求

- 1、水泵运转声音，泵体温度，电机温度均处在设备说明的范围的内。
- 2、水位，水压，仪表指示在控制和要求数值位置上。
- 3、水泵运行的控制开关，档位，选择位置处在正确和正常指示上，电源箱内电器无噪声、电流、频率，电压指示在正常位置上，指示灯显示正常。
- 4、水箱、水池水位在受控范围，周围环境无滴、漏现象。
- 5、生活水箱检查口锁具要完好可靠，无任何异常现象。
- 6、热水供水温度 50℃-60℃，游泳池水温 28℃以上，巡查时注意温度保证在上述范围的內。
- 7、按时填写《给排水值班巡视记录表》。
- 8、定期对生活水箱、游泳池等进行巡检，确保水质达到用水标准。

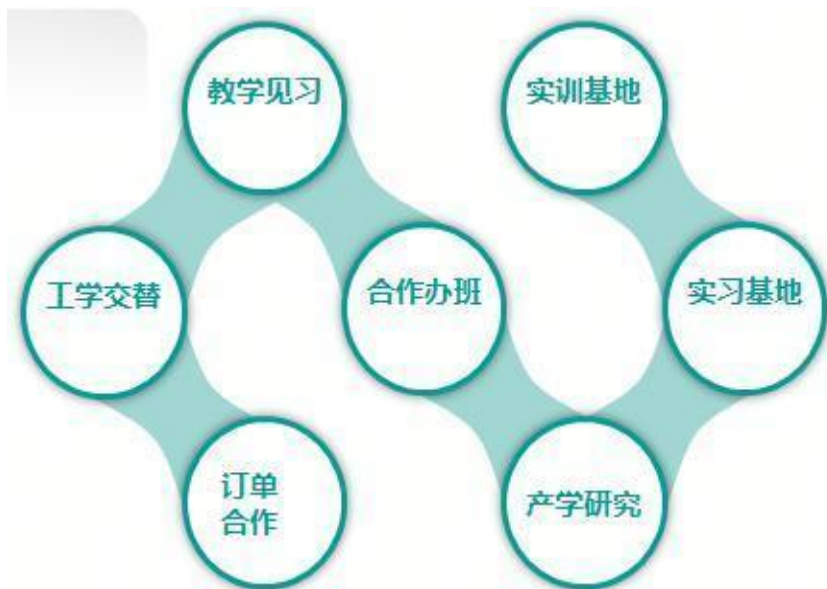


➤ 管理人员、操作人员考核细则

为了高质量完成约定的物业服务，银河物业对员工制定了详细的考核计划，员工考核根据周期的不同可以分为日常考核、年度考核和超差考核三种，具体如下：

一、日常考核

为客观的评价员工的日常工作表现，提高公司对员工奖惩的准确性，更好地调动员工的工作积极性，应对员工进行日常考核。



(一) 考核方法

公司以部门为单位进行考核，由领班对员工每天的工作表现考核评分 1 次（综合部分由部门经理直接考核），部门经理每周审核 1 次，人事部每月汇总 1 次。公司将根据考核的累积成绩奖惩员工。

(二) 考核内容

- 1、考核以考核标准为依据，内容包括通用部分和业务部分。通用部分包括普通员工考核通用部分、领班及领班以上职位员工考核通用部分。
- 2、对普通员工考核的通用部分内容包括服务意识、仪容仪表、行为举止、考勤、纪律五方面。

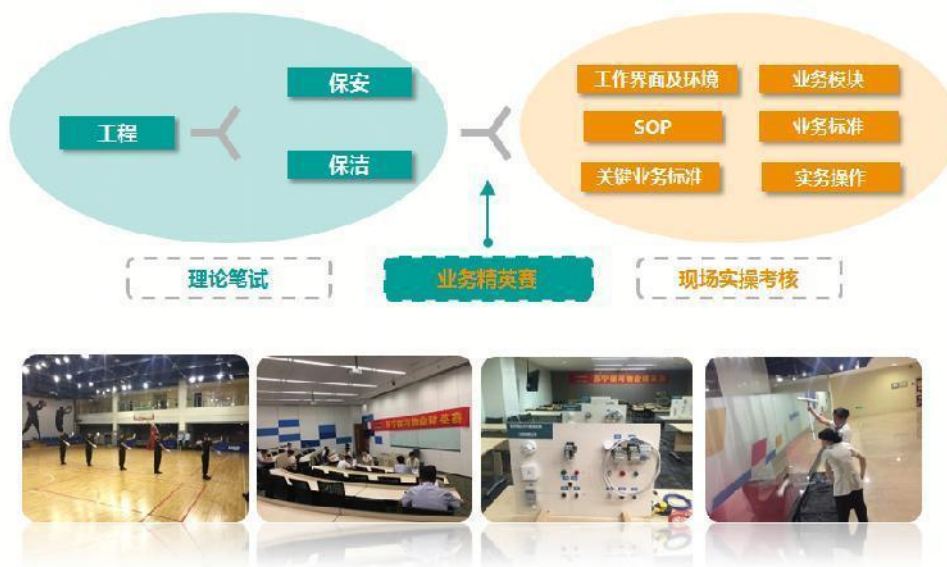
3、对主管及主管以上职位员工考核的通用部分内容包括服务意识、责任心和工作态度、管理能力、以身作则表现、表达能力、团结协调能力、出勤率七个方面。

4、业务部分考核以各部门的考核标准为依据。

► 物业服务运营方案

SUNING 苏宁银河物业
G-SERVICE

> 人员培训及考核——基层作业岗年度精英赛



(三) 评分比例

考核满分为 100 分，通用部分占 30 分，业务部分占 70 分。

(四) 员工考核评分标准 (30 分)

项目	工作要求	分值	考核细则
服务意识			
主动热情	对用户要真诚微笑，起立相迎，主动服务	1	对用户不面带微笑每次扣 1 分 不主动服务每次扣 1 分 见到用户不主动起身每次扣 1 分

文明礼貌	见到用户或上级领导要面带微笑，主动问好，语言规范，谈吐文雅，举止文明	1	不主动问好每次扣 1 分 举止不文明、不礼貌每次扣 1 分 语言不规范每次扣 1 分
耐心周到	为用户服务要做到问多不烦，事多不烦，耐心解答，有求必应	2	对用户的提问不耐烦每次扣 1 分 敷衍用户每次扣 1 分 对用户要求无动于衷每次扣 1 分

仪容仪表			
服装	按职务穿工衣，保持衣冠整洁	1	不按规定穿工衣每次扣 1 分 衣冠不整每次扣 1 分 无故卷起衣袖或裤脚每次扣 1 分
员工证	员工证佩戴在左胸口袋上方，保持水平状态或外面略高	1	忘记佩戴员工证每次扣 1 分 员工证佩戴不符合要求每次扣 1 分
头发	头发梳剪整齐，不做怪发型；男士头发不盖耳，不遮衣领，不留鬓发；女士头发不过肩	1	头发梳剪不整齐每次扣 1 分 做怪发型每次扣 1 分 头发遮耳或遮衣领每次扣 1 分 蓬头垢面每次扣 1 分
领带	领带束紧摆正，大箭头指向皮带扣处	1	领带不束紧、摆正每次扣 1 分 大箭头过长或过短每次扣 1 分
鞋袜	员工统一穿黑皮鞋，鞋面干净光亮，鞋带系紧，不穿花袜	1	不穿黑皮鞋每次扣 1 分 皮鞋不干净每次扣 1 分 不按要求穿袜每次扣 1 分
容貌	不留胡须和长指甲，不浓妆艳抹	1	留较长胡须和指甲每次扣 1 分 浓妆艳抹每次扣 1 分
仪态	不在大庭广众下化妆、挖鼻孔、搔痒、对人打喷嚏、打哈欠、伸懒腰，不插裤袋，不叉腰抱臂	1	当众化妆、挖鼻孔、搔痒每次扣 1 分 对人打喷嚏、打哈欠、伸懒腰每次扣 1 分
行为举止			
站立	站立时挺立自然，眼睛平视，双臂自然下垂或在体前交叉	1	站立时东倒西歪每次扣 1 分 叉腰每次扣 1 分
坐立	坐立时上身挺直，手自然放在双	1	坐立时上身不挺直，左摇右摆，前

	膝上，不得前俯后仰或摇腿翘脚		俯后仰每次扣 1 分
行走	行走时肩平身直，双臂自然下垂摆动，不左顾右盼或相互拉手，搂腰搭背，对用户和上级领导要礼让	1	行走时左摇右摆每次扣 1 分 与人口搂腰搭背每次扣 1 分 对用户和上级领导不礼让每次扣 1 分
入室	进入上司或用户办公室前要先轻敲门 3 下，得到同意后再进入，不得随意翻动室内物品	1	入室前不敲门随意闯入每次扣 1 分 随意翻动室内物品每次扣 1 分
爱护财物	爱护项目设施，不损坏公司财物	1	损坏项目设施每次扣 1 分 损坏公司财物每次扣 1 分
接听电话	接听电话要在 3 响之内接答，先说“您好！××项目（或××部）”要记清楚电话内容和联络方法	1	不安礼貌用语接听电话每次扣 1 分 不记清楚电话内容和联络方法每次扣 1 分
处理投诉	处理投诉要听清楚、问清楚、记清楚、跟清楚、复清楚、并及时向上级领导汇报	1	不耐烦听用户投诉每次扣 1 分 未听清用户投诉内容每次扣 1 分 对用户投诉不做好书面记录每次扣 1 分 对用户投诉不及时跟进每次扣 1 分 对用户投诉不及时回复每次扣 1 分 不及时将用户反映的问题向上级领导汇报每次扣 1 分
服从安排	服从上级领导安排	1	不服从上级领导安排每次扣 1 分
考勤			
签到	上下班要亲自打卡，更换工作服后到部门签到，是否迟到以到岗时间为准，不得早退	1	漏打卡每次扣 1 分 漏签到每次扣 1 分 迟到每次扣 1 分 早退每次扣 1 分
交接班	岗位交接班要准时，不得无故拖延，交接班要签名	1	不准时交接班每次扣 1 分 交接班不签名每次扣 1 分
出勤出力	要积极主动做好工作，不得擅自离岗	1	出勤不出力，又偷懒现象每次扣 1 分

			擅离工作岗位每次扣 1 分
请假	请年假、事假必须按公司规定提前申请，获批准后方可休假，病假不能提前申请的事后须及时交回医院的病假单并解释原因	1	请年假、事假不按公司规定提前申请每次扣 1 分 当月事假超过 3 天每次扣 1 分
外出活动	积极参加集体活动，做到文明礼貌，遵守纪律	1	参加活动不文明礼貌每次扣 1 分 参加活动不守纪律每次扣 1 分
纪律			
遵守纪律	遵守公司各项规章制度	1	遵守制度有偏差，每次扣 2 分

二、年度考核

为全面、客观地评估在职员工的工作情况及综合素质，我公司每年两次（年中、年底）对全体员工进行考评。具体实施办法如下：

（一）考评目的

- 1、全面了解公司全体员工半年来的工作和学习情况，提供人事决策及管理依据，确定员工培养方向；
- 2、通过考评，肯定员工所取得的成绩，表扬先进，同时找出员工在工作和学习中的不足，以期改正，达到共同提高的目的；
- 3、调动员工的工作积极性，使员工以正确的态度和饱满的热情投入到工作和学习中。

（二）考评内容

考评分为两大部分，其一为（年中、年底）工作考核。各部门根据本部门员





工的实际岗位责任制及工作要求，制定具体可行的考核计划，对员工半年来的实际工作表现进行考核。考核结果以量化形式给出每位员工的实得分数。其二为理论知识考核。理论知识考核采取闭卷笔试形式进行，考核试题由综合服务知识题和岗位专业知识题两部分构成。综合服务知识题涵盖服务工作的各方面，如礼仪知识、行为规范、治安消防知识、公司人事福利制度和其他规章制度等。年度工作考核成绩占本次考核总分的 70%，理论知识考试成绩占考评总分的 30%。

（三）考核方法

为保证考评的公正和民主，公司应成立考评领导小组，负责监督、评估和审批各部门考核结果。考评小组成员：组长由总经理担任，组员由副总经理、总经理助理、人事经理担任，具体考评工作由人事部负责。

各部门的工作考核由部门经理、经理或系统工程师组成考核小组，全面负责本部门员工的具体考核工作。

普通员工的工作考核由所属部门经理负责；部门经理的工作考核由公司分管领导和部门经理负责；公司总经理负责对副总经理、部门经理的考核。

理论知识考核由公司统一组织，考试题目分为 AB 卷，为体现公正、公平原则，考核试题在开封之前应严格保密。理论知识考核成绩满分为 100 分，其中综合服务知识题占 50 分，岗位专业知识题占 50 分。

（四）工作考评步骤

1、员工首先对自己半年来的工作进行总结，~~写出总结报告~~，报告半年来的工作成绩及存在的不足，并提出下半年的工作和学习思路，总结报告应按定期





限交本部门考核小组统一评审；

2、各部门考核小组应组织本部门员工召开总结大会，要求每位员工工作会议发言，汇报半年来的工作学习情况（当值员工可委托他人宣读个人总结宣言）；

3、考评小组根据考核标准及员工半年来的实际工作表现、工作总结汇报情况，客观地为每位员工评分。各部门考核小组将本部门考核结果整理汇总，于规定期限交公司考评领导小组。



(五) 员工考核评分表

姓名：

入职时间：

部分：

考核时间：

职务：

考核类别：

考核项目	评分标准					考评分
	差 (1-3 分)	一般 (4-6 分)	良 (7-8 分)	优 (9-10 分)	自评分	
1.专业知识和技能	专业知识欠缺	有一定的专业知识	比较全面地了解、掌握本专业知识	熟练掌握本专业知识和技能		
2.工作质量	工作中经常出差错	工作中偶有差错	基本能完成工作任务，工作质量尚可	工作效率高，能高水准完成工作任务		
3.工作量 (工作任务多)	上班经常无所事事	有一定的工作量，偶尔会闲逛	工作量较大，绝大部分时间都认真工作	工作任务重，经常主动做自己分外的工作		
4.团结合作	与他人合作困难，同事间关系紧张	与他人合作不够融洽，较情绪化	能与他人沟通，合作互助精神较好	谦逊、随和、易与他人相处、团结合作精神好		
5.敬业精神	不热爱本职工作，不肯主动工作	工作态度一般，被动完成任务	比较热爱本职工作，有一定的奉献精神	敬业爱业，乐于奉献，工作热情高		
6.学习进取	不肯学习，不求上进	安于现状，学习被动，缺乏进取精神	能努力学习，要求上进	勤于动脑，虚心学习，有强烈的进取精神		
7.沟通技巧	书面及口头表达能力差	表达能力一般，尚未掌握沟通技巧	有较好的表达能力，掌握一定的沟通技巧	良好地表达能力，良好的沟通能力		

➤ 综合服务制度

我公司积累多年物业管理工作的丰富经验,建议有一整套富有操作性的规章制度系统,使各管理项目有章可循,有法可依。我公司引入 ISO9001 质量管理体系,通过不断地补充和完善,为物业管理水平的提高发挥了重要作用。

本项目属于政府单位办公物业,要求具有完善可行的规章制度系统,满足其各项使用要求。银河物业以完善的规章制度和 ISO9001 质量管理体系为基础,结合《物业管理条例》的总体要求,提炼,形成项目物业管理规章制度体系。

江苏银河物业管理有限公司部分管理规章制度目录

一、公共制度

- 1、《精神文明公约》
- 2、《卫生消杀管理制度》
- 3、《清洁卫生公约》

二、员工考核

- 1、《员工量化考核办法》
- 2、《员工量化考核标准》
- 3、《奖励条例》
- 4、《员工守则》

三、行政管理

- 1、《员工行为规范员工招聘》
- 2、《员工辞退(离职)规定》
- 3、《员工培训制度》
- 4、《员工服装管理规定》





- 5、《办公物品管理规定》
- 6、《公文处理办法》
- 7、《合同签订管理规定》
- 8、《员工劳动管理规定》
- 9、《档案管理、保密、借阅制度》
- 10、《物资采购管理规定》
- 11、《仓储管理规定》

四、客户服务

- 1、《投诉处理和分析工作流程》
- 2、《意见调查和回访工作流程》
- 3、《日检工作流程》
- 4、《周检工作流程》

五、岗位职责

- 1、《管理处经理职责》
- 2、《物业经理助理职责》
- 3、《保洁主管岗位职责》
- 4、《保洁员岗位职责》
- 5、《工程维修主管岗位职责》
- 6、《电工岗位职责》
- 7、《运行电工岗位职责》
- 8、《空调维修员岗位职责》
- 9、《水暖工岗位职责》





- 10、《杂修工岗位职责》
- 11、《保安队长岗位职责》
- 12、《门卫岗位职责》
- 13、《巡逻岗保安岗位职责》
- 14、《消防监控员岗位职责》
- 15、《客服主管岗位职责》
- 16、《客服岗位职责》
- 17、《会服主管岗位职责》
- 18、《会议服务员岗位职责》

六、工作考核标准

- 1、《管理处物业经理主任考核标准》
- 2、《管理处主管级人员考核标准》
- 3、《管理人员考核标准》
- 4、《管理处保洁员考核标准》
- 5、《保洁管理质量标准》



➤ 物业用品领用、管理制度

1、各类物资、器械、耗材的管理

1.1 物业服务中心仓管员负责各类物料入库后的贮存和防护。仓管员须每月对库房贮存条件和物料进行一次检查、盘点，并做好《仓库盘点表录》。

1.2 对不合格物品要严格按《不合格品控制程序》执行。仓管员要建立库存材料明细帐，做到帐物相符。

1.3 库内物料的贮存和防护应按《库房管理规定》的要求执行，分类存放，做好标识，满足包装和堆码要求。对易燃、易爆、有毒、有害物品必须划分隔离区域，禁止混装混放。库房须保持适宜的温度、干（湿）度等存放条件，避免高温、受潮、震动等。

1.4 工程施工现场的料具管理，应执行《公共设施控制程序》。施工现场材料员或现场负责人，应对施工现场的物品进行登记，掌握现场物品的耗用情况，做到帐物相符。当发现备用料具不足时，应及时报告，要求尽快补充，以保证施工需要。

2、各类物资、器械、耗材的使用

2.1 物品出库使用前，仓管员应根据《领料单》等凭证内容对所需物品的标识进行核查，包括名称、规格、型号、数量、计量单位、质量、包装等，核查无误后方可交付使用人。

2.2 仓管员按照《领料单》等凭证的要求交付物品，须经接收人验收后才开具《出库单》，并在《物料收发登记卡》上做好记录。

2.3 物品出库使用后，部门负责人必须验证《派工单》或《维修单》检查追溯物品使用情况。





2.4 保洁、办公、维修等易耗品在使用时应严格控制浪费，对出库的易耗品应及时跟踪使用情况，必要时对使用部门定量使用。

2.5 保洁、工程器械在使用时仓库管理员应做好《器械临时使用登记》，注明使用人、使用原因、使用区域等内容。并在使用完毕后及时入库，定期保养。



➤ 消防管理制度

一、动火审批制度

1、区域内动火实行严格管理，由动火作业单位向办公室同意申请，获准后凭批准后的《动火作业审批表》及作业手续方可动火；

2、由甲方同意签发《动火作业证》，明确动火作业内容、作业部位、责任人、现场监控人、动火作业人员、起止时间及防范措施等内容，安排监护措施后方可实施；

3、凡在重点部位如煤气管、危险易燃场所的动火作业须报市公安消防部门，审批办理《动火作业证》；

4、未获有效批准的动火作业，不得放行动火器材入楼；擅自动火物业服务中心有权强行制止。

二、消防检查制度

1、定期对各种消防设施器材巡回检查，查找消防隐患，并做好相应纪录；

2、每周按规定的巡回路线、检查内容对巡回检查，并做好相应纪录；

3、各种安全检查，发现的问题除当场解决外，应以书面形式通知责任人限期整改，整改单位在通知书上签名后物业服务中心存档，并定期跟踪验证。





➤ 质量管理制度

建立健全的规章制度体系是实现科学化、规范化和制度化管理的基礎。我公司在物业管理实践中，形成了一整套涵盖物业管理运行过程各要素的制度体系。

一、质量控制制度

- (一) 满足ISO9001标准的要求；
- (二) 适应该项目的实施水平和实际要求；
- (三) 全面完整覆盖物业管理服务的全部阶段和过程；
- (四) 具有可操作性、可检查评价性；
- (五) 不违背法律、法规；
- (六) 切忌死搬硬套ISO9001理论。

(七)编写作业规程时,要依据ISO9001标准和现代企业管理的要求从效益、制约、成本、创新等方面反思原有的管理水平，找到不足后加以改正；要将可能发生的问题，在文件上用规程、制度加以预防；语言要通俗明白，繁简适宜。

(八) 文件发至各部门后应立即组织员工进行全方位的培训，培训应注意多层次、全方位的开展，直至员工基本都能理解和掌握文件的要求。

(九) 质量体系试运行要求：

- 1、按文件要求作业，严禁随意操作；
- 2、按文件要求记录，严禁弄虚作假；
- 3、通过正常渠道向品质培训部反映问题，严禁诋毁文件；进行第一次内部





质量审核后，应对体系文件进行一次全面修改，去掉不适宜的作业规程，增加遗漏的作业规程，修改可操作性差、评价性差的作业规程，使体系文件完善周到、详细明了、严谨规范，符合项目运作实践，具备很强的可操作性、可检查性。

（十）运行、维持与改进

要严格按质量手册、程序文件和作业规程工作，严禁随意作业；要严格依照工作的实际情况进行记录，严禁弄虚作假。体系文件详见《品质管理文件清单》。

（十一）品质管理考核

1、品质培训部依据本制度规定，制订品质管理考核指标及标准，组织人员每季考核一次。

2、品质考核采用抽查的办法进行，每次考核前由品质培训部确定当次的考核点。

3、品质考核以分数的形式表现绩效。品质现场考核，不符合要求的视为1个不符合项，实施过程中存在不足的，作为改进项，视为0.5个不符合项。两项累加为不符合项总数。



➤ 财务管理制度

1、严格执行国家规定的财务会计制度和有关财经纪律,按《会计法》办事,遵章守法,做好财务会计工作。

2、财务部负责全公司的经济总核算,并要综合公司资金运作的情况、管理费收入和费用开支的资料定期向总经理报告。

3、负责组织各部门编制收支预算草案,根据总经理的指令,结合公司的情况进行综合平衡。编制公司年度的财务预算草案,定期对执行情况进行分析,并作出书面报告送总经理。

4、管理和控制各部门编制收支计划,平衡工作,严格检查备用金的使用,严格执行库存现金限额制度,负责全公司资金运作的组织和调动,定期把资金变化情况向总经理汇报。

5、遵循权责发生制原则及时完成收支核算,做好财务记载,正确核算,按时准确编报会计报表。

6、每月按时向甲方管理费,做好收支结算表、欠缴管理费情况表,编制月、季、年度损益表和资产负债表。

7、负责公司的各项财产登记、核对工作,保证资产更新的资金来源,保障资产的更新换代。

8、对公司的各项开支力求做到严格审核、合理开支,对违反规定,未经审批的开支一律不得报销。



➤ 物业监督管理制度

一、全面质量管理

江苏银河物业管理有限公司作为国家一级资质物业管理公司,建立了完善的有苏宁管理特色的质量管理体系,并根据 ISO9001 质量体系国际标准的有关要求,全面推行质量管理,把质量目标落实到各部门、各环节直至到个人,并通过质量管理小组监督检查,使工作质量不断提高,达到甲方满意的效果。

1、计划目标管理

按银河物业制定的各项管理指标和创优方案,物业服务中心各职能管理人员明确责任,授予权利,在实际过程中抓好权限下放和自我控制及实施过程中的检查和控制,并将目标实施的各项进展情况、存在问题及时用图表和文字表述出来,实现目标动态控制,进行目标成果评价,确定成果和考绩,并与个人利益待遇相结合。

2、协调管理

运用协调管理的方法,解决在管理服务过程中经常发生的各部门之间、部门与员工之间、员工与员工之间、员工与甲方之间的矛盾和冲突。

——行政促动力,以行政职务权利为依托,以行政命令为基本形式,以奖罚为后盾的强制性促动力。

——竞争促动力,运用竞争手段促使相关方面关系的协调,如通过竞争,以先进带动后进,共同完成任务。

——舆论促动力,因势利导利用舆论达到协调的目的。



——管理者的凝聚力，具体情况为领导者或一名管理人员对员工的吸引力、影响力，这将是本项目今后促进日常物业管理工作协调的核心力量。

3、督导管理

物业服务中心拟采用江苏银河物业管理公司成熟的督导管理模式，对各职能部门实施指挥和指导管理。

——经济管理，通过制定员工岗位和工作成绩的工资制度，调动员工积极性。

——法规管理，制定一套完整的规章制度和工作程序，以此规范员工言行，提高工作质量和工作效率。

——宣传教育，通过各种宣传教育手段培养员工的敬业精神，职业道德；加强员工培训，不断提高员工自身素质和工作水平。

二、运作机制

1、监督机制

监督机制是实现物业管理各项工作顺利开展的必要外在约束条件，防止或纠正工作中出现的偏差，保证管理机构及其工作人员依法办事。

—— 管理者对机构内部工作人员进行监督。

—— 甲方对管理机构及工作人员进行广泛监督，形成多方面综合监督体系。

—— 通过信息反馈等各种手段，实现监督管理的闭环机制，保证物业管理监督机制的有效实现。



2、自我约束机制

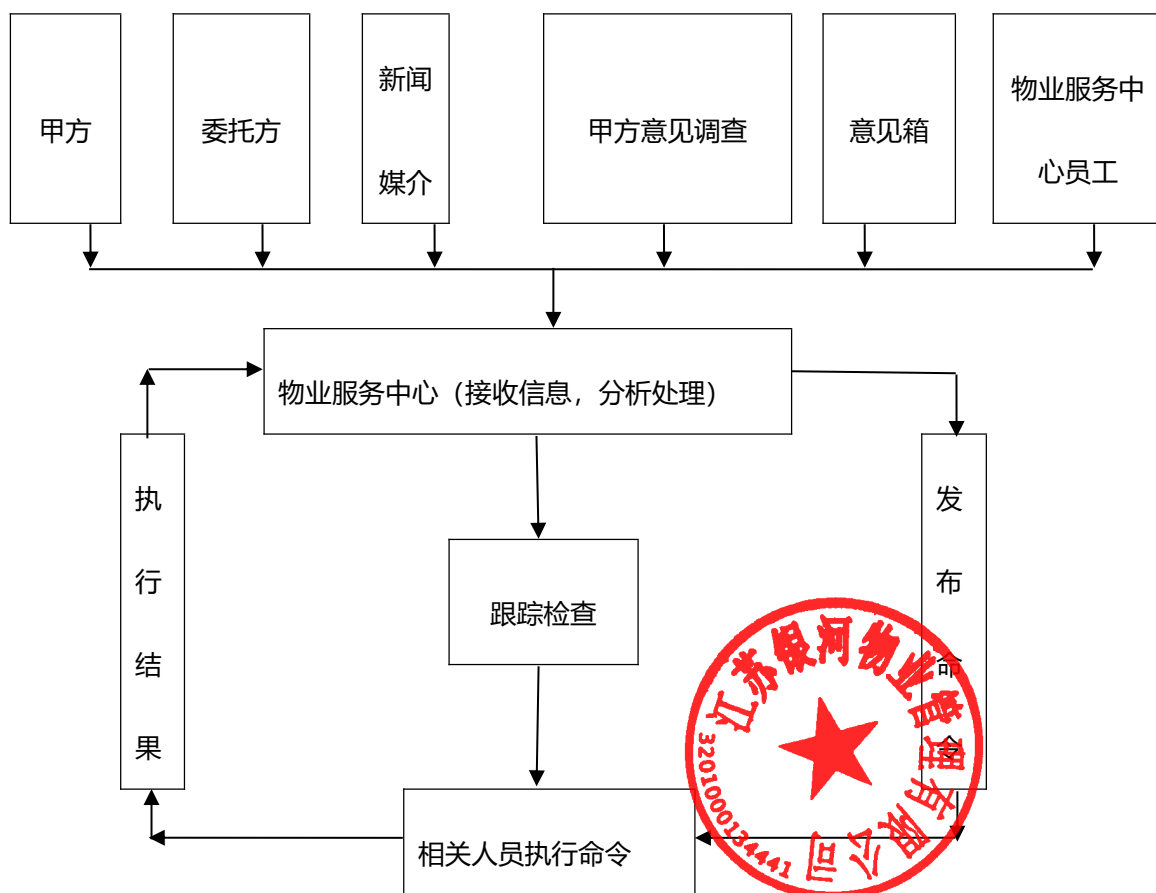
—— 经济利益促动自我约束机制，充分利用经济措施去诱发管理对象、对利益敏感的动机，由这种动机去对行为作自我约束。

—— 目标结构与责任相联系的促进机制，将管理目标层层分解到个人以后，由分层次的子目标之间相互联系而形成的促动机制。

—— 权利链条相互制约机制，建立管理对象之间相互制约的权利链条，形成相关机构、相关员工相互制约的自我约束机制。

3、信息反馈及控制机制

(1) 信息反馈渠道：





(2) 信息反馈控制方式:

- a.通过严格的岗位责任制和完善的管理规章制度，实行规范化运作。
- b.流畅严密的运作流程，一环紧扣一环，一环监督一环。
- c.管理人员的每月（日）检查，通过总结评比获取反馈信息。
- d.通过反馈信息的总评比，及时发现管理服务上的缺点、盲点，以便改进工作，提高服务质量。





第二章 工作交接及档案管理

第一节 工作交接方案

1、正式接管前的具体措施

※前期介入阶段的物资准备

1、在进驻后，要与商议管理服务中心在前期介入阶段的办公及场所。在办公场所确立后，进行初步装修和办公及通讯配备，要求在进驻前能在现场正式挂牌办公。

2、备品备件的准备

接受原单位移交的设备随机备件附件，检验入库，妥善保管。提出尚需采购的重要设备备品备件清单，建立必要的维修储备。

3、易损易耗品的准备

按照常规物业管理的实际需要，在物业公司中标以后管理服务中心要确立正常运作期间每月易损易耗品的消耗计划，并按一个季度的需求开始订购。

4、建立储备仓库

在中标之后商议，确定储备仓库的地点并进行初步装修，要求下一个月中旬仓库正式启用，并配备人员及相关的管理制度。

物资准备计划表

配备物品	期限	备注
临时办公室、宿舍		待定
部分办公、生活设施		待定
计划划拨的办公室及宿舍		待定
其它计划装备的办公、生活、交通及通讯设施		待定



设备工具及用品装备		待定
备品备件不足部分		待定
易损易耗品		待定
储备仓库		待定

※外部公共关系的建立

为保证今后物业管理的顺利开展，管理服务中心经理必须在全面进驻前，拜会相应的周边政府及公用事业各职能机构（工商、物价、供电、供水、供暖、电信、市政、环卫、园林、环保、交管、邮电等），建立稳定的沟通渠道。

※人员招聘

一、公司人才观：人品优先，能力适度，敬业为本，团队第一

1、人品是指人的品质、品德，做人的原则等。

2、能力适度的内涵是依据每位员工的岗位职责与工作任务，具备与之相适应的工作能力。

3、敬业为本就是要求员工踏踏实实、认认真真地做好本职工作，有较高的职业道德，对各自承担的任务努力做得更好。

4、团队第一就是讲究分工协作，依靠集体力量完成企业大事业。

二、招聘七不用原则

1、人品不正者不用；

2、不尊重、不认同我们企业理念和价值观者不用；

3、缺乏事业心的人不用；

4、定位不明，能力平庸，不能创造价值的人不用；

5、犹豫、反复、斤斤计较者不用；

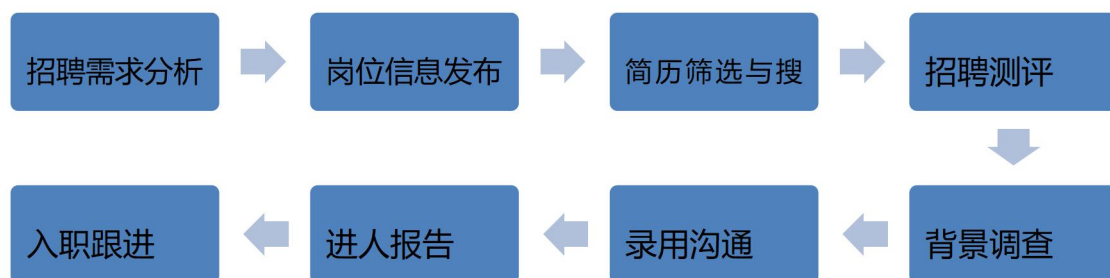


6、频繁跳槽者不用

7、可用可不用者慎用

二、招聘常规流程：

招聘需求分析——岗位信息发布——简历筛选与搜索——招聘测评——
背景调查——录用沟通——进入报告——入职跟进



（一）招聘需求分析

- 1、总部人事行政部：负责公司所有招聘需求的分析发起及最终核准。
- 2、区域公司人事部：负责区域公司招聘需求的分析发起。
- 3、项目部人事：负责所属项目招聘需求的申请。

（二）岗位信息发布

1、招聘渠道管理

在招聘渠道选择方面，总部承担着对重点招聘渠道进行整合的重要职责。针对前程无忧网、58 同城等全国范围内影响较大的网络招聘渠道，总部将进行全国范围的整合，以争取更多的优惠及服务项目。目前，总部通过年度大盘的形式与前程无忧、58 同城建立了良好的关系，实现了该类网络的统一谈判、统一合作，并初步实现了对该渠道的全国的管理及监控。同时，总部将面向其他有影响力的网络等招聘渠道，统一进行大盘的合作，逐步扩大对全国招聘渠道的整合范



围。

区域公司可以根据实际情况开发所在城市地方性的招聘渠道,通过前期招聘渠道有效性分析了解到,地方性的专业招聘网站或行业网站,地可自行开发使用,如涉及到费用预算,可打报告至人事行政部申请。

2、常用渠道及相对应适用范围如

招 聘 渠 道	时效性与费用	受众面	受众人员层次	适用范围
网 络	发布周期可根据实际需要进行选择,性价比相对较高	受众面较广,不同网络的受众群体不同	各层面管理岗位 部分作业岗	专项招聘、日常补聘、应届生招聘
内 部 推 荐	发布周期灵活,时效性不高	受众面较窄,针对性强	中高层管理岗位	日常补聘
现 场 招 聘 会	费用合理,把握得当可提高招聘效率,但有一定的局限性	受众面较广,受城市影响较大	针对各现场招聘会的内容受众人员各异	专项招聘、日常基层岗位招聘、应届毕业生招聘
职 介	费用低,但有一定的风险	人员杂乱	基层岗位	日常基层岗位招聘
校 企 合 作	费用低,信息可长期发布,但岗位受限	受众面均为人员,仅适用于部分岗位的招聘	均为人员	实习生、应届毕业生招聘



2、接管阶段工作安排

一、接管领导小组

若我公司中标，我方将立即启动公司常务副总经理为组长、服务中心经理为副组长的协调小组。在现有服务人员、服务项目的基础上，为满足本次招标文件的服务需求，公司筹建、工程、运营部以及开发部全力配合，结合我公司的优势，在最短的时间内把为所需的物业管理服务的人员、物资全部配备到位。与管理部沟通、协调，服务人员及物资在规定的时间内进场。

- (1) 成立项目协调小组，调派（招聘）服务人员。
- (2) 按照培训计划对所有服务人员进行上岗前培训。
- (3) 物业管理服务新增的所需物资的采购、领用等，提前准备好。
- (4) 与物业管理服务管理部门约定服务项目的进场时间，双方对服务范围进行现场承接查验、验收移交，并详细记录。

二、前期各阶段工作计划安排表

本项目的前期介入包含以下三个阶段：

1、服务人员组织配备及物资采购阶段。如我公司中标，即在确认我公司中标后立即进行服务人员的调派、招聘、培训工作以及所需物资的采购工作。

2、接管查验阶段。前期介入期内与招标人进行承接查验。对本项目的共用部位、共用设施设备进行验收、移交。

3、服务人员进场。根据招标人要求时间准时进场服务。

我们将根据这三个阶段，认真组织、策划，制订切实可行的前期介入工作计划，积极准备、精心组织，保障物业管理服务工作的顺利开展。

为了能给人员提供规范、高效和贴心、周到的服务，做好物业服务前期介入

各项工作至关重要。我们根据以往的服务经验，拟按照以下时间节点安排，确保各项物业管理服务前期介入工作的顺利推进：

序号	项 目	内 容	时间
1	拟定物业管理详细方案	1、对物业管理项目进行深入细致的调查研究； 2、针对托管物业的特点、管理模式和招标方具体要求，拟订详细的物业管理服务方案。	如中标后，由公司筹建部、开发部和人力资源部负责。
2	制定管理规章制度	1、制定切合实际的管理制度； 2、导入 ISO9001 质量体系。 3、按照以 ISO9001 质量管理体系和相关标准制定工作程序和岗位考核制度。	
3	组建物业管理人 员工队伍	1、人员招聘； 2、人员培训； 3、人员上岗	如中标后，由公司人力行政部、财务部、开发与筹建中心保障部负责
4	完善管理及办公 条件	1、配备服务人员服装等； 2、配备管理服务用物资装备。	
5	物业的承接查验	1、依据标准，逐项查验； 2、办理书面移交手续。	根据招标人的安排
6	办理文件资料接收手续	准备好接收资料，办理书面接收手续	
7	档案的建立与管理	1、收集档案资料；2、科学分类； 3、建档	

		4、运用	
8	宣传	利用多种形式宣传物业管理服务	

三、物业前期接管的准备工作和计划

确定查验依据：依据工程施工合同，对交付使用的工程项目进行查验并接收有关图纸资料，包括总体平面图、建筑物、共用部位、共用设施设备、室外管线、设备图等工程资料。

确定查验标准：按国家房屋验收标准《房屋承接查验标准》以及建设部《物业承接查验办法》（165 号）要求实施。

拟定查验计划：具体时间由物业服务中心与招标人协商后确定。

验收表单有：《图纸资料交接表》，《房屋验收交接表》，《共用设施验收交接表》，《共用设备验收交接表》，《园林绿化验收交接表》等。

四、承接查验工作流程

1、物业管理企业组织人员进行承接查验

2、对查验中发现的问题进行处理

3、物业移交

五、承接查验准备工作

1、人员准备

物业的承接查验是一项技术难度高、专业性强、对日后实施物业管理服务有较大影响的专业技术性工作。物业管理企业在承接查验前就应承接物业的类型、特点，与招标人组成联合小组，各自确定相关专业的技术人员参加。





2、计划准备

物业管理企业制订承接查验实施方案,能够让承接查验工作按步骤有计划地实施。

(1) 与招标人确定承接查验的日期、进度安排;

(2) 要求招标人在承接查验之前提供移交物业详细清单、建筑图纸、相关单项或综合验收证明材料;

(3) 派出技术人员到物业现场了解情况,为承接查验做好准备工作。

3、资料准备

在物业的承接查验中,应做必要的查验记录,在正式开展承接查验工作之前,应根据实际情况做好资料准备工作,制订查验工作流程和记录表格。

(1) 工作流程一般有《物业承接查验工作流程》、《物业查验的内容及方法》、《承接查验所发现问题的处理流程》、《物业承接查验协议》等;

(2) 承接查验的常用记录表格有《工作联络登记表》、《物业承接查验记录表》、《物业工程质量问题统计表》等。

4、设备、工具准备

在物业承接查验中要采取一些必要的检验方法来查验承接物业的质量情况,应根据具体情况提前准备好所需要的检验设备和工具。

六、物业查验的主要内容与方式

1、查验的主要内容

(1) 物业资料

在办理物业承接验收手续时,物业管理企业应接收查验下列资料:

① 竣工总平面图,单体建筑、结构、设备竣工图,配套设施、地下管网工





程竣工图等竣工验收资料；

- ② 设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；
- ③ 物业质量保修文件和物业使用说明文件；
- ④ 物业管理所必需的其他资料。

(2) 物业共用部位按照《山东省物业管理条例》的规定，物业管理企业在承接物业时，应对物业共用部位进行查验。主要包括：

- ① 主体结构及外墙、屋面；
- ② 共用部位楼面、地面、内墙面、天花、门窗；
- ③ 公共卫生间、阳台；
- ④ 公共走廊、楼道及其扶手、护栏等。

(3) 共用设施设备物业的共用设施设备种类繁多，各种物业配置的设备不尽相同，共用设施设备承接查验的主要内容有：低压配电设施，电气照明，插座装置，防雷与接地，给水排水、消防系统，通信网络系统，火灾报警及消防联运系统，弱电系统，安全防范系统等。

2、物业查验的方式

物业管理的承接查验主要以核对的方式进行，在现场检查、设备等情况下还可采用观感查验、使用查验、检测查验和试验查验等具体方法进行检查。

(1) 观感查验：观感查验是对查验对象外观的检查，一般采取目视、触摸等方法进行。

(2) 使用查验：使用查验是通过启用设施或设备来直接检验被检查对象的安装质量和使用功能，以直观地了解其符合性、舒适性和安全性等。

(3) 检测查验





检测查验通过运用仪器、仪表、工具等对检测对象进行测量，以检测其是否符合质量要求。

(4) 试验查验：试验查验通过必要的试验方法（如通水、闭水试验）测试相关设施设备的性能。

七、承接查验所发现问题的处理对于承接查验中所发现的问题，一般的处理程序如下所示。

1、收集整理存在问题

(1) 收集所有的《物业查验记录表》；

(2) 对《物业查验记录表》内容进行分类整理，将承接查验所发现问题登记造表；

(3) 将整理好的工程质量问题提交给招标人确认，并办理确认手续。

2、处理方法工程质量问题整理出来之后，由招标人提出处理方法。在实际工作过程中，物业管理企业在提出质量问题的同时，还可以提出相应的整改意见，便于招标人进行针对性整改。

3、跟踪验证

为使物业工程质量问题得到及时圆满地解决，物业管理企业要做好跟踪查验工作。





3、合同到期时的交接方案

投标人承诺：合同到期，如甲方不再续聘或再次招标落标，严格按《连云港市物业管理承接验收管理办法》的有关规定，平稳做好移交工作，按甲方要求如期撤场。

人员安排：如有工作特别优秀者，甲方要求留用，可根据员工自身需求留用或撤场。其他人员可就近安排到投标人其他管理项目中。

移交方案

(1) 物业移交工作安排

A. 成立移交小组：

由移交企业在物业移交前组织企业有关人员前往现场，与承接企业共同对移交工作中所涉及问题等进行承接前的查验。在此基础上，提交公司或总经理办公室会议讨论确认，并制定移交工作方案，在公司领导下成立移交小组。

(2) 物业移交中的工作

A. 组成联合移交小组，商定移交注意事项和正式移交日期：

管理处验收、移交小组主动与甲方物业人员联系，协商物业移交问题，及时将协商情况汇报给甲方。由甲方和新的物业公司三方共同组成联合移交小组，制定移交方案，统一移交标准，商定移交注意事项和移交日期。

B. 全面移交：

移交时须有甲方书面委托新物业公司代为承接，移交时我司与新接手物业公司双方共同参加，逐项进行验收，填写记录单，每份验收记录单上应有双方人员的签名，验收记录单一式两份，双方各执一份。对验收合格的项目，列出清单，进行移交，交接双方在清单上签字；对不合格的项目，注明存在的问题据实记录，





提交甲方，属于甲方承担的责任由甲方责成有关设备供应商限期整改。属于我司承担的责任在 24 小时整改完毕。整改项目须经复验，合格后移交生效，新的物业公司接收清单交管理处保存。

我司把项目物业的各项资料全数移交给新接手的物业管理公司，做好移交工作的相关登记、签字手续。



4、进退场交接工作

若我公司中标，为了项目平稳运营与交接，我们人力资源部将于进场前与前物业公司对接，一是为了项目平稳交接再就是为了前物业人员分流减轻负担，以免员工有情绪给“物业管理服务”各单位带来负面舆论及其他不必要的麻烦。我们将安排人力资源部通过面试将符合招标文件中要求的人员留下，在最短的时间内把为所需的物业管理服务的人员、物资全部配备到位。管理部门沟通、协调，服务人员及物资在规定的时间内进场。

在物业服务人员及物资进退场时，将严格执行有关法律、法规的交接程序，按时有序交接，绝不给“物业管理服务”的日常工作带来任何不便。



4、对原有物业工人留用安置方案

如我司有幸中标，对原项目人员优先直接考虑切换，在物业对现有现场人员摸底、沟通，将有意向转至银河物业的人员名单提供至银河物业，人员调整问题需按照银河物业公司正常流程进行沟通面试。

1、与甲方通力合作，解决其留用人员的安置问题，原则上同意接收原物业公司全部工作人员；

2、接收后由银河物业对原项目所有职工进行不少于 30 天的在岗职业技能培训并加以考核，以达到现物业公司的要求，从而能面对市场经济的需求；

3、对原项目职工岗位和薪酬不变，在参加培训考核后，需依照本公司的工资标准及职工实际工作能力进行适当调整；

4、银河物业根据国家及当地政府相关条例、法规制订本区域的物业管理程序及薪酬制度，以期尽快适应现的整体规划管理思路，更好地为甲方服务。

5、如原留用人员不愿意在该项目继续工作，我司充分尊重职工意愿，也可提供其它就业岗位供职工选择，如苏宁银河物业在管其他项目等，解决留用员工后顾之忧。





第二节 档案资料管理

1、档案资料管理的内容

一、档案资料的收集、保管和使用

档案资料的收集坚持“来源多、内容全”的原则。从物业管理的实际工作出发，扩大信息资料的来源，从建筑规划到工程竣工；从建筑物本体修缮到一花一木的养护都有详尽的档案资料收集。

结合物业档案管理的实际情况和相关规定，将对涉及物业管理的档案资料实行“目录完整，档案齐备”的管理要求，实行“授权保管，信息共享”的管理方式。对物业管理所需要的相关物业档案，由公司建立相关目录，注明保管地点、保管部门和借阅、复印管理办法，由管理处按照一定的手续办理借阅或复印，以便于物业管理活动的正常开展。

二、档案资料的分类

所收集的档案资料，需根据其来源、内容、形式，进行集中整理和科学分类，做到条理清晰、分类合理，便于使用、查找、检索。



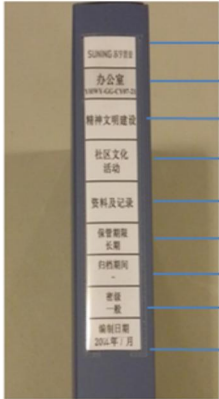
▶ 客服工作模块

SUNING 苏宁银河物业

> 档案管理



建立档案管理制度，建立健全项目物业管理档案，包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案（含业主或使用人房屋装修档案）、物业租赁档案、日常管理档案等。



注册公司的logo

所属部门及档案编号

一级目录

二级目录

相关记录清单

保管期限

归档日期

密级程度

注明编制档案日期

1、移交资料：

项目	资料名称
物业规划资料	1、项目批准文件 2、用地批准文件 3、投资许可证、建筑许可证、开工许可证 4、房地产平面图
	1、竣工图、总平面图，建筑、结构、设备及附属工程以及隐蔽工程的全套图纸 2、地质勘察报告、工程建设投标文件 3、工程合同及竣工报告 4、工程结算资料 5、图纸会审记录 6、工程设计变更通知及技术核定单（包括质量事故处理记录）

第 125 页

工程技术 资料	7、隐蔽工程验收签证 8、沉降观察记录 9、竣工验收证明书 10、钢材、水泥等主要材料的质量保证书 11、新材料、构配件的鉴定合格证书 12、水、电、照明、卫生器具、等设备的检验合格证书 13、砂浆、混凝土试块试压报告 14、供水系统的试压报告 15、园林绿化图纸和清样 16、设备清单、设备供货合同，设备安装调试记录，使用注意事项、说明，质保书和保修单 17、工程监理报告

注：以上资料将逐步收集到位，可采用目录移交的方式。



2、日常物业管理档案资料：

项目	资料名称
物业资料	物业服务区域基本资料
甲方（甲方）资料	物业管理合同，行文函件，外委服务供方资料、委外服务合同，物品出入登记卡
装修资料	甲方装修登记表、装修工程图、装修施工安全责任书、装修施工人员出入证、施工单位营业执照、装修巡查记录、装修验收记录
维修资料	修缮计划与方案、报修单、维修服务派工单、维修回访记录、公共设施维修记录
清洁、保洁资料	清洁服务整改通知单、保洁日检记录
消防管理资料	消防巡视记录、消防设施检查记录、动火作业审批表、消防设施运行记录、火灾隐患整改通知单
设备管理资料	设备台帐、设备维修保养计划与申请报告、设备维修保养记录、设备运行记录、设备维修分包协议、设备检查记录
甲方活动资料	活动实施方案、活动宣传图片、录像记录、传媒报导、总结报告。
员工管理资料	员工个人资料、聘用表，员工培训计划、员工培训记录、员工业绩考核及奖罚记录、员工内务管理记录
服务质量反馈资料	服务质量回访记录；意见调查、统计记录、投诉及处理记录

行政文件资料	部门相关文件、法规、法律 江苏银河物业有关文件、通知、函件 江苏银河物业规章制度、通知、通报等文件 江苏银河物业接待、参观记录





(三) 档案资料管理的要点

A、重要的档案资料的交接必须经过公司总经理或其指定责任人验收，完善交接手续后方能分卷立档；

B、档案资料实行专人专职管理；

C、档案资料实行严格的借阅登记制度，归还入档时，必须经过审核检查，如有轻微破损应立即修补，损坏严重的须追究借阅人员的责任。档案管理人员须定时检查档案借阅情况，以便及时收回在外文件，防止因管理疏忽导致文件流失；

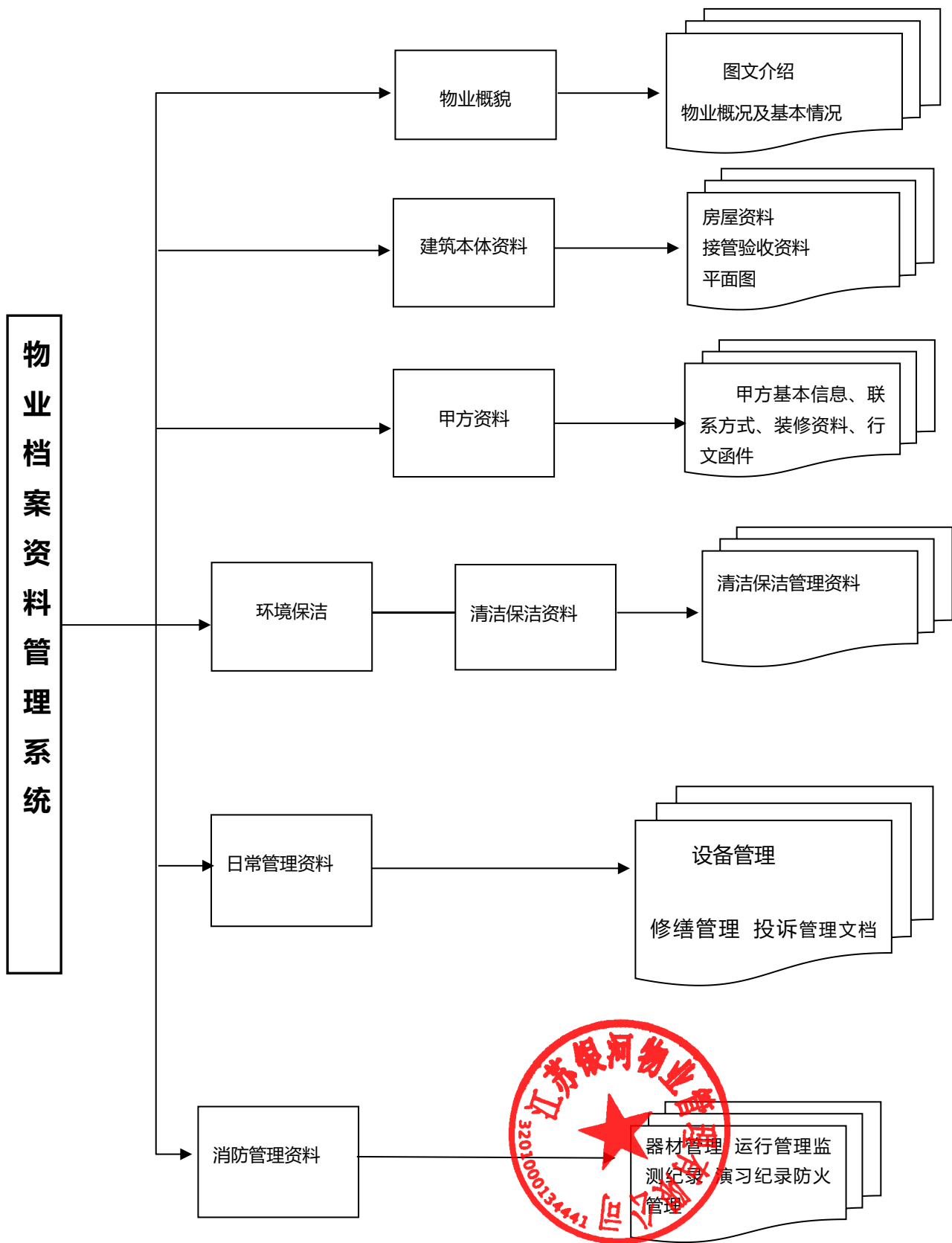
D、档案资料管理实行严格的鉴定制度。档案资料的鉴定必须由物业公司总经理或其指定的责任人负责，对档案是否有效、作废以及保存数量等做出决定。当文件状况有所变动时，应及时调整目录的有关数据，以保证查阅者及时找到有效文件；

E、档案资料的管理必须做到“六防”，即防火、防潮、防盗、防鼠。防虫、防变质、防高温。必须配置有效的灭火器材，潮湿天气需放置生石灰等防潮物，档案管理人员须定期检查和清理，保证档案资料管理环境条件符合要求；

F、档案管理将严格遵守职业道德，注重各类私人资料的保密性，这些资料既不能向下传，也不能向上传，只能在必须的情况下经总经理批准后查阅。



(四) 档案资料管理体系

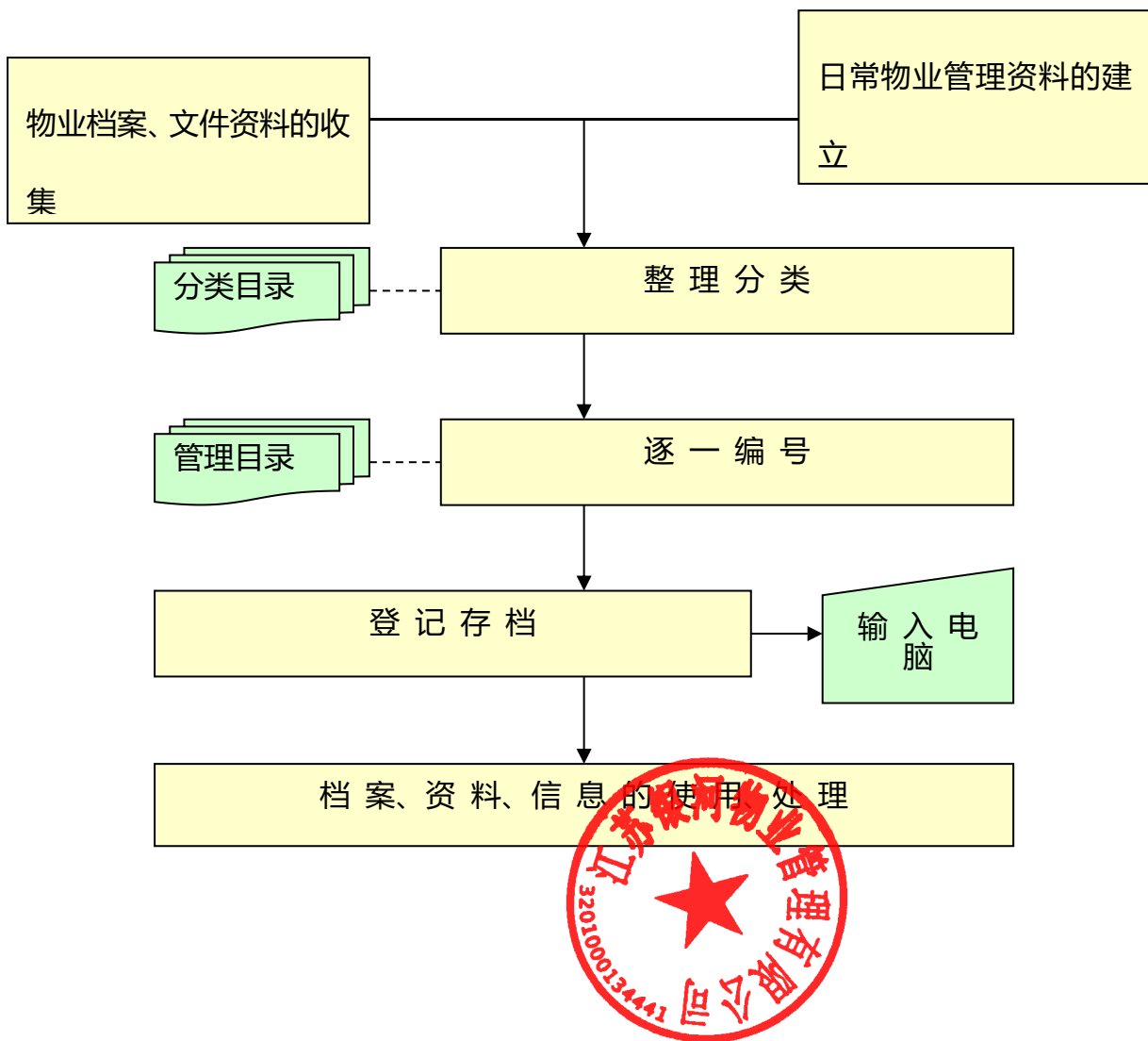


2、档案资料管理的基本要求

一、档案管理的基本要求

随着人们对生活品质要求的不断提高,智能化和物业管理现代化的不断发展,信息资源成为管理又一重要因素。为此,物业管理档案资料的建立与管理将顺应潮流,重新进行整合,按照示范标准,对档案资料实行“科学化、有序化、集中化”管理。

二、档案资料管理的运作流程



3、标准化、信息化档案管理

一、标准化、信息化档案管理的思路

银河物业为提高物业服务水平，科学规范业户档案资料管理，构建标准化、信息化的智能化档案管理系统，实现业户资料等档案、文献的自动化管理，规范业户资料的入档流程、借阅流程、归还流程、注销流程，从而对业户档案资料提供流程化、专业化、科学化管理，提高为业户档案管理服务效率与质量。

银河物业智能档案管理系统是基于 IP 网络平台，以档案管理柜体、控制软硬件、智能档案管理软件组成，符合计算机、网络通讯技术最新发展潮流，具有良好的可靠性、可维护性和扩容能力、接入灵活、应用成熟的智能档案管理系统。

二、智能档案管理系统框架

智能档案管理员：智能档案管理系统软件以档案管理员身份登录可完成档案初始信息录入、入档、借阅、归还、注销等流程。系统中只有本计算机用户才能操作和档案架硬件相关联的操作，例如档案上架、指示下架操作。

内网中有权限的其它用户：在内网中的其它计算机用户安装完智能档案管理系统软件后，可以完成档案初始信息录入、查询等操作。当公司用户登录时，可查询其它项目档案信息。

数据库服务器：整个智能档案管理系统在设计上考虑分散运行，集中管理的要求，在数据库设计中可以满足数据集中管理的要求，也可以单机运行（如果项目甲方觉得有必要，可以在总公司或项目配置一台数据库服务器）。

条码打印机：用于档案盒条码打印。

无线条码扫描枪：用于扫描档案盒条码，完成上架档案盒编码录入。

档案柜体控制系统：单个档案柜管理、控制、通讯单元。

柜体电机控制单元：控制柜体电机运行。

分节控制单元：控制单节档案柜所有档案位检测、指示。

档案盒指示单元：每个档案位具有独立指示，完成指示下架等功能。

档案盒入位离位检测单元：每个档案位能独立检测是否有档案上架、下架发生。



2、房屋及公共设施的维修、维护

第一章 房屋维护

第一节 设备设施管理制度

根据“点阵统一、重点控制”的原则，工程人员将对在管的设施设备进行分析，确定重点控制管理部位，制定有针对性的设施设备维护方案，对设施设备实施统一的工程设备管理，这是工程设备管理不可缺少的重要环节。

设施设备的维修维护包括定期检查、日常保养、制定完善统一的维修制度、维修质量标准等，工作重点如下：

1、预防为主，坚持日常保养与按计划维修并重，使设备设施处于良好状态。

2、设备设施定期检查、巡视形成制度，对不同设备根据实际使用情况做到定人、定时、定期、定质的检查与养护，包括更换易损零件，添加润滑油、更换轴承、皮带、盘根、除锈补漆翻新保养等。



3、根据管理处维修人员的实际情况，实行专业人员维修与操作人员维修相结合。

4、常年使用运行与季节性使用的设备，合理制定安排维修保养期限和计划，完善设备管理维修保养规程并予实施、执行。

5、不经常使用、运行或非正常情况下使用的设施设备，不能忽略对其保养和检查。如发电机、消防泵、喷淋泵、消防排烟风机等。

苏宁银河物业通过对设施设备系统进行的仔细深入的技术分析，结合各设备



的技术特点，提出工程设备维修维护方案和各设备的维修保养内容和计划。

（一）电气系统

电气系统的设备分高低压变配电设备（包括高压开关柜、变压器、低压配电柜、直流屏以及各动力配电屏）和照明灯具等。

1、高低压变配电设备

高低压配电系统是动力心脏，对其各设备进行维护，可能会影响到某个区域的正常电力供应。因此，如需对各变配电设备进行检修，应尽量将检修保养工作安排在夜间进行，而且提前发出通知告知甲方。

对于指示灯、控制熔断器等小配件的零星检修更换工作，可依据值班巡检过程中随时发现随时更换。

安全器具与安全防护用品按规定要求鉴定。

2、照明系统

每年定期检修清扫照明配电箱二次，确保配电开关与导线连接良好无松动。

每月巡检各个插座一次，确保插座连接良好无松动；

公共照明每天巡检一次，主要检查灯具有无漏水、漏电、锈蚀、损坏，光源有无坏，发现问题及时处理。同时对报修申请及时处理。

3、各动力设备配电箱（柜）

每年对各设备配电箱进行清扫二次，检查各连线有无松动，如有异常，尽可能选择在节假日或晚上进行检修。每三年对各配电箱柜重新刷漆一次。

（二）电梯系统

我们拟配备电梯技工专业负责电梯的运行与监控，包括日常的巡视检查和机房的管理，而日常的维修保养工作将聘请专业维保单位进行。通过维保合同，确





定每部电梯的周、月、季、年的维保项目、内容及计划，并建立每部电梯的技术档案（运行、维修与检测等记录）。

（三）给排水系统

1、水箱

楼宇管理中，最容易造成跑水事件的就是水箱，由于液位开关等损坏又不易被发现而造成提升水泵控制失灵、水位溢出水箱。所以各水箱的每天巡检工作极为重要，发现问题紧急处理。

浮球阀：每月巡检一次；在水箱检修时一并认真检修。

液位计：每月巡检一次，检验其性能状态；在水箱检修时一并认真检修。

水箱清洗：每半年对生活水箱清洗一次；

消防水箱：每半年换水一次，每季度投放清洁药一次（4~10 月份每 2 个月 1 次，全年共 5 次）

水泵：每天巡检一次，巡检中发现问题（如跑冒滴漏或故障），及时安排修理。同时对水泵每月定期润滑一次。

此外，每天要检查水系统的软接头、单向阀、止回阀、截止阀、减压阀、公共卫生间水龙头等易损坏、漏水部件。

2、污水井

每天定时巡检污水井、隔油池一次；根据杂物、废油脂状况及时安排清掏。

每周清理封堵在各个污水井内潜水泵口的杂物一次。

暴雨过后及时清理封堵在各雨水井潜水泵口的杂物。



第二节 项目运维检查制度

一、工程管理“五个五”

►项目工程管理

>项目工程管理-工程“五个五”



二、工程管理五类业务

►项目工程管理

> 项目工程管理 - 工程五类业务



三、设备巡检制度

►项目工程管理

>五类业务-设备巡检



四、维护计划

组别	工作内容	第一季度			第二季度			第三季度			第四季度		
		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
强电	配电箱柜	照明配电箱接线端子紧固	◆					◆				◆	
		泛光照明、景观照明接线端子紧固	◆					◆				◆	
		暖通动力配电箱接线端子紧固	◆					◆				◆	
		电梯动力配电箱接线端子紧固	◆					◆				◆	
		消防动力配电箱接线端子紧固	◆					◆				◆	
		电气火灾报警设备维护保养	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
		其他动力配电箱接线端子紧固			◆			◆			◆		◆
		浪涌保护器检查				◆	◆						
		母线槽检查、维护				★					★		
		三相平衡检测		◆					◆			◆	
	避雷系统	防雷检测				◆			◆			◆	
		电容柜维护		◆					◆			◆	
		配电房检测					●						
	配电系统	低压开关柜维护					●						
		配电房高压安全用具				★						★	
		发电机启动	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
	发电机	带负载测试										●	
		发电机维护保养			◆		◆			◆			◆
		LOGO字					◆				◆		◆
电梯	垂直电梯	LOGO字检查、维护				★					★		
		电梯运行情况检查评估	◆			◆		◆			◆		
		垂直梯维护	▽	▽	▽	▽	▽	▽	▽	▽	▽	▽	▽
		电梯楼层显示检查	★			★		★			★		
		电梯内外呼按钮、指示灯检查	★			★		★			★		
		电梯合格证检查更换		●									●
		电梯年检	●					●				●	
		电梯限速器年检	●					●				●	
		电梯制动器检查保养						●				●	
		电梯钢丝绳张力伸长量检查				★						★	
		电梯安全开关检查			◆				◆				◆

五、设备设施维护记录

►项目工程管理

> 五类业务 - 设备设施维护记录



六、项目工程管理三级检查制度

►项目工程管理

> 项目工程 管理—项目工程三级检查



第三节 巡检工作服务方案

一、目的

为保证物业管理区域内设备的正常运行，及时并消除故障隐患，工程部必须按规定每日对房层公用部位、设施设备、道路、绿地等进行全面检查。

员工在工作期间必须着公司全套工装，着装要保持端庄、整洁、得体、大方。

➤ 维修工

标准着装



着全套工装，佩戴铭牌，里领不得高于外领，纽扣扣好。必须理短发，且保持头发的清洁。避免夸张怪异的发型。女员工长发需佩戴头花，将头发盘入发网内，不得披发。

二、内容

- 1、必须按规定的时间、路线进行巡视；
- 2、每次巡检时须在相应的日志上依次顺序做好巡查情况和结果记录；
- 3、在冰冻、雨季、暴风、高温及天气异常时及时组织巡视；
- 4、对重点部位重点检查，掌握其完损状况，对完损程度做出评价；
- 5、发现质量问题及时向工程主管汇报，并向买方报告与建议，根据买方的委托，组织或配合维修工作；
- 6、工程主管每周一次对巡查情况和结果进行检查，发现问题追查原因，并追究当事人。



设备设施巡检故障登记表

版本号/修改状态：A/2 编号：YHWY/JL-____-GC-003

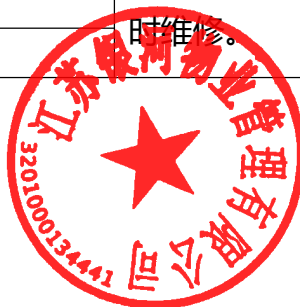
序号	机房编号/位置	设备编号	故障/异常现象描述	巡检日期	巡查人	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						



三、共用设施设备日常维修计划及实施方案

共用设施设备日常维修计划及实施方案

序号	类别	项目	日常维修计划
1	广场道路	路面、人行道、道牙	每周检查一遍，随坏随修。
2	室外照明	高柱灯	每天检查一遍，随坏随修。
		柱头灯	
		藏地灯	
3	沟渠池井	雨水口、井	每周检查一遍，发现问题，及时维修。
		污水井	
		化粪池	
		阀门井	
4	机电设备	变配电设备	每天巡视检查，发现问题，及时维修。
		给排水设备	
		空调系统	
5	消防设施	自动烟感报警系统	每周检查一遍，发现问题，及时维修。
		消防栓、喷淋系统	
		疏散指示	
6	给排水管道	管道	每天检查一遍，发现问题，及时维修。
		阀门	
7	标识	标识牌	每周检查一遍，发现问题，及时维修。
		警示牌	
8	其它设施	垃圾转运站	每周检查一遍，发现问题，及时维修。
		大门	
		围墙	



共用设施设备日常维修标准及实施效果

序号	类别	项目	日常维修计划	日常维修实施效果
1	广场道路	路面、人行道、道牙	(1)路面修缮质量标准; (2)人行道铺设修缮标准。	平整、无坑洼、无积水、无缺损、完好率达 99% 以上
2	室外照明	高柱灯 柱头灯 藏地灯	(1)电气作业安全操作规程; (2)灯具施工技术标准。	灯泡正常使用, 灯罩完好清洁, 灯杆及灯座无破损, 完好率达 99% 以上。
3	沟渠池井	雨水口井 污水井 化粪池 阀门井	(1)井内无积物, 井壁无脱落; (2)化粪池出口及分隔池无堵塞; (3)井盖上标志清晰。	(1)井盖完好率达 100%, 标志清晰; (2)无缺损, 少污积; (3)无堵塞。
4	机电设备	变配电设备 给排水设备 空调设备	(1)变配电设备保养规程; (2)给排水设备保养规程; (3)空调维护保养规程。	无故障停水停电, 设备正常安全运行
5	消防设施	自动烟感报警系统、消防栓、喷淋系统 疏散指示	(1)给排水管道施工技术标准; (2)消防设施施工技术标准。	(1)消防设施正常有效; (2)灵敏准确报警。
6	给排水管道	管道 阀门	给排水管道维护规程。	管道通畅, 无渗漏。
7	标识	标识牌 警示牌	(1)标识清楚, 无污积, 破损; (2)安放牢固。	(1)标志设施完好率 100%; (2)标志无损坏。
8	其它公用设施	垃圾转运站 围墙 大门	(1)无破损; (1)无脱落; (3)外观良好。	(1)确保围墙的完好; (2)确保垃圾转运站正常使用。



共用设施设备定期维修计划及实施方案

序号	类别	项目	日常维修计划	方案
1	广场道路	路面、道牙	(1)每年对局部损坏严重，修补多次的路面、道牙、人行道板进行翻新。 (2)路面翻新面积应控制在每年 1‰以内，其它控制每年 5‰以内，逐年递增 10%。	翻新工作后勤处委托有关施工单位实施。
2	室外照明	高柱灯 柱头灯 藏地灯	(1)灯杆每年刷漆一次； (2)每月清洁灯具一次； (3)每季检修线路一遍； (4)对于破损灯具及老化线路进行更换。	按相关作业规程维修。
3	沟渠池井	雨水口井 污水井 化粪池 阀门井	(1)化粪池每半年清理一次； (2)井盖板每年刷一次漆，防止锈蚀； (3)每季度清理井内杂物一次； (4)每年全面维修完善一次。	按相应作业规程实施。
4	机电设备	变配电 给排水 空调系统	(1)每周检查控制设备一次； (2)每季检查开关灵敏度及开关紧固件完好情况； (3)每年保养水泵一次； (4)空调主机每年保养一次。	由后勤处安排组织实施。
5	消防设施	自动烟感报警系统 消防栓、喷淋系统 疏散指示	(1)消防栓及水泵接合器每半年油漆一次 (2)消防栓每半年排一次水，检修一次； (3)消防系统主要设备每年联动测试一次。	按相关维修规程实施
6	给排水管道	管道 阀门	(1)每年刷一次管道油漆； (2)每年检测一次管道固定码； (3)每半年维护一次阀门。	由后勤处安排维修。
7	标识	标识牌 警示牌	(1)每月清洁标识一次，并对标识安装基础稳固情况进行检查维护一次； (2)每年对标识进行维护一次。	由后勤处组织实施。
8	其它公用设施	垃圾转运站 围墙 大门	(1)每年刷油漆一遍； (2)每季度检查排水沟通畅情况； (3)每季度检查一次泄水孔疏通情况。	按相关作业规程实施。

共用设施设备定期维修标准及实施效果

序号	类别	项目	日常维修计划	日常维修实施效果
1	广场道路	路面、人行道、道牙	(1)路面施工质量标准; (2)人行道铺设技术标准。	使局部损坏严重路面通过翻新延长寿命,从而使整个道路保持均衡使用功能。
2	室外照明	高柱灯	(1)灯具施工技术标准。	(1)实现良好的灯具外观; (2)照明系统正常有效启用; (3)照明设施线路完好率达99%以上。
		柱头灯		
		藏地灯		
3	沟渠池井	雨水口井	(1)化粪池清理作业规程; (2)井盖刷防锈漆作业规程;	(1)池内、井内沉积物及时清理,出口畅顺; (2)井盖正常使用,密合; (3)流水通畅,无堵塞。
		雨水		
		污水井		
		化粪池		
5	机电设备	变配电设备	机电设备维护保养规程。	(1)无故障停水、停电; (2)空调系统运行正常。
		给排水设备		
		空调系统		
6	消防设施	自动烟感报警系统;防栓、喷淋系统	消防报警系统维护保养规程。	(1)设施正常有效使用; (2)外观完好,标识清楚; (3)灵敏、准确报警。
		疏散指示		
7	给排水管道	管道	给排水管道维护修缮标准。	(1)管道通畅,无渗漏; (2)阀门灵活、不漏水。





第四节 工程部考核制度

一、目的

为严明纪律，奖惩分明，提高员工工作积极性，提高工作效率和经济效益，结合部门特点，特制订本条例。

二、适用范围

江苏银河物业管理有限公司及下属各物业管理处工程部（组）所有人员。

三、原则

对员工的奖惩实行精神鼓励和思想教育为主、经济奖惩为辅的原则。

四、奖励办法

1、奖励办法为 50-200 元的正激励，酌情使用。

2、有下列表现的员工，应给予 50-200 元的正激励

(1) 处理公司突发事件中，主动积极，处置得当，使人员生命财产安全及公司财产免受损失且表现优异者。

(2) 坚持公司制度和原则，维护企业声誉及利益，工作突出。

(3) 拾金不昧，主动上交公司。

(4) 在重大接待和执行任务时，能够出色完成任务，很好的向外界展示公司的形象。

(5) 服务态度好，工作积极热心，受到用户、访客表扬者。





- (6) 积极主动配合其他人员及部门的工作，受到认同者。
- (7) 主动承担额外工作任务，任劳任怨，出色完成任务者。
- (8) 时发现事故隐患，处置得当，避免重大事故的发生者。
- (9) 提出合理化建议或实行服务创新被公司采纳者。
- (10) 积极改造工作方法，提高工作效率或降低成本确有成效者。
- (11) 为保护集体财产、见义勇为、事迹感人者。
- (12) 检举违规或损害公司利益行为者。
- (13) 有其他重大突出表现者。

五、处罚办法

1、处罚办法如下，酌情使用

- (1) 50 元负激励。
- (2) 100 元负激励。
- (3) 解除劳动合同。

2、有下列表现的员工应给予 50 元的负激励

- (1) 培训、开会、执行任务时无故迟到或早退一次。
- (2) 工作时间内仪容仪表不规范。
- (3) 工作时举止不当，行为粗鲁，随地吐痰，丢弃垃圾和杂物，吃零食、

吸烟、唱歌、剔牙、掏耳、抠鼻及其他影响公司形象的行为。



- (4) 在工作场所内起哄、说粗话、大声喧哗,或与同事在公司发生争吵。
- (5) 携带公司规定不得带入工作场所之物品进入工作场所。
- (6) 违反公司关于设备的操作规范。
- (7) 工作时间内电话聊天、脱岗、串岗、玩手机、聚众聊天、看杂志、看报、听音乐、倚靠,躺着等与工作无关的事。
- (8) 工作责任心不强,漠视公司或部门领导已公布或通知的工作程序及安排,延误时间节点。



第二章 设备机房

第一节 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，

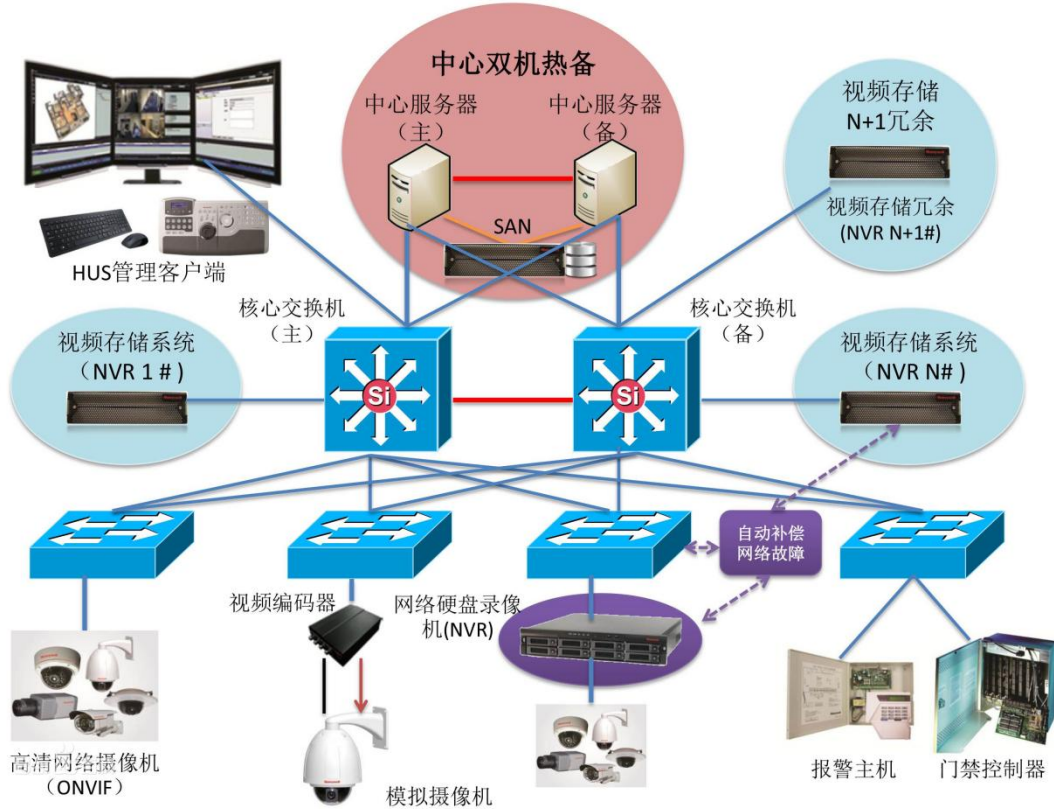
标识统一

①设备机房门口有机房类别及安全标志



- ②落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求

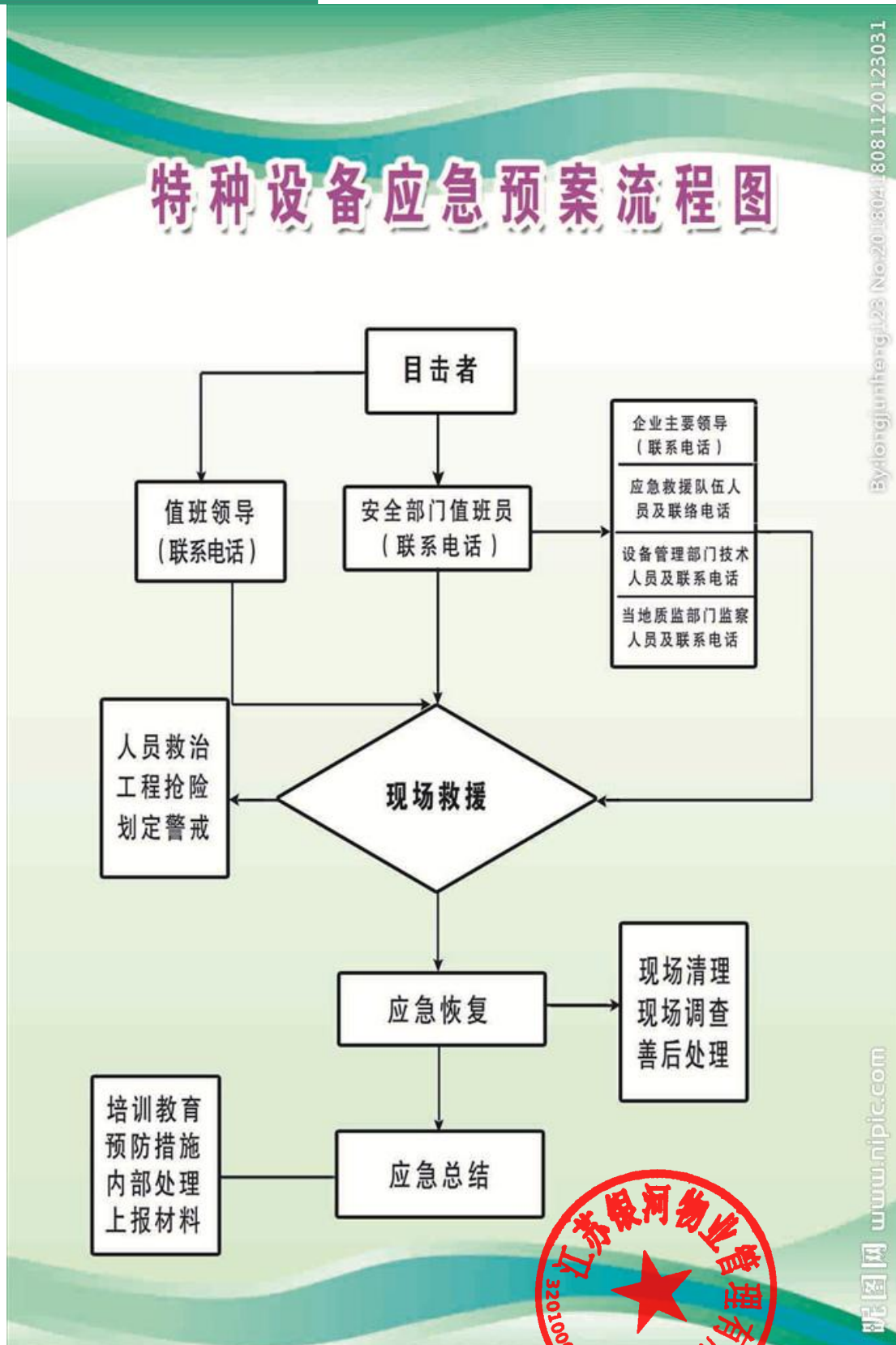




设备系统图



上墙制度



应急预案流程图

特种作业人员资格证书

说明

1. 本证件第一页持证人照片处应当加盖首次发证机关印章，否则无效。

2. 有效期届满的1个月以前，持证人应申请办理复审。逾期未复审或复审不合格，作业项目到期失效。

3. 证件编号指居民身份证号等身份证件号。

17



姓名 鞠瑞奇

证件编号 320924198802178419

发证机关 南京市玄武区市场监督管理局



考试合格作业项目(取证)

项目 代号	有效期	发证机关(章)
		批准日期
A	自 2020 年 05 月 至 2024 年 04 月	 2020 年 05 月 26 日
	自 年 月 至 年 月	年 月 日
	自 年 月 至 年 月	年 月 日
	自 年 月 至 年 月	年 月 日

考试合格作业项目(取证)

项目 代号	有效期	发证机关(章)
		批准日期
	自 年 月 至 年 月	年 月 日
	自 年 月 至 年 月	年 月 日
	自 年 月 至 年 月	年 月 日
	自 年 月 至 年 月	年 月 日



考试合格作业项目(取证)			
项目 代号	有效期		发证机关(章)
			批准日期
	自 年 月		
	至 年 月		年 月 日
	自 年 月		
	至 年 月		年 月 日
	自 年 月		
	至 年 月		年 月 日
	自 年 月		
	至 年 月		年 月 日

复审记录

复审项目代号: 行政审批服务专用章

有效期至: 2028年 04 月

发证机关(章):

复审日期: 2024 年 03 月 15 日

复审项目代号:

有效期至: 年 月

发证机关(章):

复审日期: 年 月 日



③设备管理制度

一、电梯设备管理制度

(一) 电梯的巡查制度

1.由电梯工或电梯公司维修员负责对电梯机房每天巡视一次，每周对机房设备及卫生清洁打扫一次。

2.每日早高峰前对电梯轿厢（照明、内选内显、装饰、排风、运行舒适感、开关门性能、到站钟等）进行巡查，及时发现和排除各种不正常现象。

3.每日对各个楼层的层显、外呼及厅门进行巡查，及时发现和排除各种不正常现象。

4.保持轿厢门、厅门滑槽的清洁，清除轿厢门、厅门滑槽内落入的杂物以免影响轿厢门、厅门的正常开启和关闭。

5.遇到技术上、备品原因自身无法排除的故障，电梯维修工应及时报告主管和经理，同时通知电梯专业公司派人来解决。

6.发现重大问题及危及安全的故障隐患须立即停机，上报部门主管和经理并通知电梯专业维修公司处理、排除；并确认处理结果。

7.凡电梯专业维修公司前来维修，工程维修部电梯维修工必须配合并全程跟进。

8.维修保养严格执行“电梯维护保养安全操作规程”。

9.所有巡检、维修或保养，电梯维修工必须做好各种记录交工程维修部按月归类存档备案。

(二) 电梯治理制度

1.依照电梯的技术性能指标要求制定电梯运行维护保养规程。





- 2.电梯运行和维修人员必须经培训，持证上岗。
- 3.电梯故障维修必须经由劳动部门审查认可的单位和人员承担。
- 4.重视和落实电梯的维修和安全年检。
- 5.坚持定期检查维护保养工作，建立健全电梯设备档案维修保养记录。
- 6.电梯钥匙由专人保管，停机必须出示告示。
- 7.电梯出现突发事故，要先救乘客，并通知电梯工检修。
- 8.做好电梯耗电计量和收费工作。
- 9.保持机房、井道、轿厢的清洁和空气流通。
- 10.定时对轨道、厅门、轿门进行清洁和空气流通。

(三) 电梯维修安全操作规定

- 1.维修人员必须通过安全和技术培训并经考试合格，经有资格的主管单位批准持证上岗。
- 2.电梯发生故障时专业维修人员 2 小时到达现场，维修停机不超过 4 小时；发生困人时专业维修人员须在半小时赶到救援。
- 3.电梯专业维保单位维修人员必须服从物业公司监督和治理。
- 4.对维修、保养的电梯要悬挂“维修停用”等相关告牌。
- 5.维修、保养作业时应严格遵守《电气安全工作规程》或相关规程，严禁违章作业、违章指挥。
- 6.在轿顶作业时，应把安全钳联动开关和轿顶急停开关断开。
- 7.用手轮盘车时，应断开电梯总电源。
- 8.在底坑作业时，应将限速器张紧装置的安全开关和底坑检修急停开关断开。
- 9.禁止将安全开关等用机械方法或电气短路方法短接起来运行。





10.维修时不得擅自改动线路，必要时经物业公司批准后方可改动，改动部分应有相应的技术资料存档。

11.检修人员临时离场时要在场地挂“危险”、“切勿靠近”等警告牌，并派人看守。

12.检修完成后应立即清点工具、材料，打扫现场，摘除告示牌，并与物业公司监管人员交接，同时填写检修记录。

(四) 技术档案治理制度

1.电梯在交接验收时安装单位应向使用单位提交与电梯相关的所有图纸资料 and 文件。

2.电梯使用单位应建立电梯技术档案，电梯技术档案包括设备概况、一般技术检查记录、静载实验记录、运行实验记录、超载实验记录、安装改造技术鉴定记录、大、中修记录、事故记录和运行记录等。

3.对技术资料要有专人治理，并列项目表格，认真填写并装订成册，编写号码以便查询。

4.所有技术资料原件不得外借或丢失，如需使用应采取复印等方法，不能复印的技术资料或相关档案应在保管员的监督下现场查阅。

(五) 电梯应急救援制度

1.依照电梯可能出现的各类突发事件指定必要的救援措施和演练方法加以实施。

2.指定电梯应急救援演练方案，在专业人员的指导下有效组织相关工作人员参加并考核。

3.演练方案每半年进行一次，由工程设备部门在维保单位的配合和监督下进





行。

4.救援演练的开展必须制定详细的方案并报请公司批准和通知维保单位协助，在制定方案时必须明确时刻、地点、演练内容、参加人员、救援分工、通讯工具和演练步骤，统一指挥，严禁违章指挥、违章操作。

5.电梯救援演习结束后，对演练结果应考核并对参加演练的设备重新检查确定一切正常，清点人员和工具，并使电梯恢复运行。

(六) 电梯钥匙治理制度

1.机房钥匙、厅门钥匙、操纵箱钥匙，应明确指定保管场所，并指定专人治理。非专业人员不得使用，紧急情况下的使用应有记录。

2.电梯机房闲人不得出入，平常应锁上。

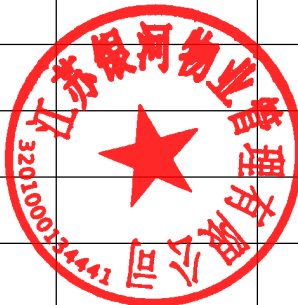
3.电梯钥匙尤其是厅门钥匙和操纵箱钥匙必须由持有有效证件（特种设备人员操作证）的专业人员使用。

4.厅门钥匙在非紧急情况下及非检修时不得使用。

5.电梯在运行过程中不得使用厅门钥匙。

年月电梯巡检签到表

日期	巡检起、止时刻	巡查人	确认人	备注



二、消防系统管理制度

(一) 消防设施维护保养标准作业规程

1. 目地

规范消防设施的检查和保养程序，确保消防设施正常。

2. 适用范围

各治理处。

3. 职责

治理处负责组织实施。

4. 治理规程

(1) 每日三次对监控室内集中报警操纵器，对操纵器的工作运行状况进行巡视，发觉问题当天及时提出并处理，并做好详细记录；

(2) 每月对服务区域内所有消防设施进行一次巡检，并作好清洁保养。

1) 泵类和风机类应保持轴承润滑良好，运转无异常噪声，电控箱操纵正常，泵类填料密封正常；

2) 检查防火卷帘门手动运行状态，限位开关动作可靠，位置正确；

3) 消火栓，泵接器无锈蚀，不漏水，开关灵活；

4) 手动报警器应外观无损坏，应急指示照明和逆变功能完好；

5) 1211 灭火系统，气瓶压力正常。

(3) 随时对各楼层烟感，温感进行部分抽查，要求功能完好。



(4) 每季度按专项维保标准和维保打算对消防设施、设备作各项功能测试。

(5) 其它相关设备、设施，每季度消防电梯作强制停于首层试验，非消防电源作强切试验对巡检中发觉的缺陷及问题要及时采取相应的处理措施，并向部门负责人报告和填写好相关记录；

(6) 消防器材，应急灯具破损或缺失，应立即报告并通知甲方协管人员；

(7) 各楼层应急灯，疏散指示灯不得私自拆除，移位和取用；

(8) 巡视人员每日作好巡视登记。

三、配电设施设备管理制度

(一) 配电室治理制度

为确保法院区域配电系统的正常运行，充分发挥设备效能，对系统设备和设备周围环境发挥更有效的治理，特制定本治理制度：

1. 配电值班人员必须具备相关专业知识和处理突发事件的能力，并能严格遵守公司和部门制定的各项规章制度。

2. 配电值班人员必须持有国家及行业认可的从业资格证上岗。

3. 配电值班人员要忠于职守，严禁值班员期间擅自离岗、串岗。

4. 值班期间，值班人员必须穿工作服、佩戴工作牌，保持整洁、端庄的工作面貌。

5. 非工作人员，严禁入内。若有外来人参观，须填好进出人员登记记录。

6. 定期清扫配电室清洁卫生，严禁在配电室内吸烟，随时保持配电室内设备设施的洁净卫生。

7. 定时对配电室内设备、设施进行巡检，定时抄表做好设备运行的动态记录。

8. 定期检查配电室内消防器材的有效性。消防器材、操作手柄必须整齐、有



序的摆放。

9.配电值班人员必须认真做好运行记录，填写表格字迹要工整、清晰，运行参数要准确。

10.值班人员必须对巡回检查记录与现场情况进行逐项校对。

11.特不注意防范小动物（老鼠、蛇等）进入室内，定期检查有无鼠洞，若发觉立即堵塞。

12.严禁在配电室内就餐、吃零食。

（二）配电室停、送电操作规程

1.正常情况下停电

（1）操作程序。

- 1) 由用电单位依照需要提出停、送电申请，交主管领导审定预约停电。
- 2) 依照领导确认，提早向法院和物业使用人发出停、送电通知。
- 3) 由部门主管或专业负责人员公布操作命令。
- 4) 配电室值班员受命后，按命令内容实施相关回路倒闸操作。

（2）操作内容

确认停电单位所在回路，并事先对所在回路其他用户发出停电通知，讲明停电缘故、停电时刻，并先在模拟运行图板上模拟操作，使图板与设备保持一致的运行状态。

停电操作按先停分路开关，后停总开关；先停低压，再停高压；先停真空开关，后拉隔离刀闸的原则进行，停电操作完毕后，挂上停电警示牌。

若需送电操作，向送电单位发出送电通知，必须得到受电单位的签署确认后，再摘除警示牌，进行送电操作，送电前，先在模拟图板上模拟操作，图板必须与

设备状态一致。

送电操作按先合高压后合低压，先合隔离刀闸，再合真空开关，先合低压总开关，后合低压分路开关的顺序操作。停送电操作完毕后，逐级向上回复操作命令，做好操作记录备查。

2. 紧急状态下停、送电倒闸操作

(1) 若遇闪电、市电网事故停电，配电值班员必须先确认停电缘故，向部门主管或专业负责人汇报，若发生人伤、设备故障，应立即进行停电操作，但仅限于事故回路操作，然后向部门领导或专业负责人汇报，并通知法院方做好记录。

(2) 市网事故停电，向城区供电局地调联系确认后，告知法院方并向部门领导汇报。

由专业负责人公布倒闸操作命令，值班员受命进行停电操作，启用自备电源（柴油发电机），并挂市电停电警示牌。

(3) 当内电网或市电网事故故障处理完毕，配电室值班人员必须在得到通知并确认后，摘除警示牌，进行恢复送电倒闸操作，并将停电缘故、时刻、自备电投入时刻、送电时刻所进行的操作内容详细记录下来。

(4) 若停电启用柴油发电机，按柴油发电机操作规程进行。

(三) 配电室交接班制度

为了更好地保证配电室高低压配电设备的正常运行，保证配电设备百分之百的投入、安全低耗的工作状态。为设备设施的安全正常运行，提供优质的供电服务，特制定交接班制度：

1. 交班和接班时刻：冬季早晨 8：30 至次日早晨 8：30；夏季早晨 8：00 至次日早晨 8：00。

2.接班人员必须穿好工作服、绝缘鞋，佩戴工作牌，在交接班前 15 分钟到达交接班现场(配电室)进行工作交接。

3.交班时，填写好配电室运行记录表、配电室巡检记录表。

4.交班时，值班员要保证高低压配电设备的完好无损及安全运行。如设备有发热、打火各个开关状态有变化、元件有损坏等情况，在不阻碍系统正常运行的条件下，及时报公司同意后，方可进行交接班，交班人员要详细记录，以便接班人员能及时了解设备的现状，及时协调人员处理。

5.交班时，不仅要保证设备安全运行，还要保证各种工具：如高压模块、高压杆、吸尘器、工具箱、电表间钥匙等完好无损、齐全。

6.交接班时，如有以下几种情况不能进行交接班：上班人员正在进行设备的送、停电操作；正在进行设备故障处理；上班人员移交的工具不齐时。

7.接班后，值班人员要重点检查高、低压设备运行现状，核对模拟运行图与实际设备运行状态是否一致。如发觉不一致，在确定缘故后及时修改。

8.值班人员要随时掌握配电系统的工作状况，发觉设备问题要及时向班长和上级部门报告，得到上级领导同意后，才能处理。

四、避雷设施管理制度

(一) 避雷设施检查养护制度

1.建筑主体避雷系统（均压带等电位接地避雷），对建筑主体避雷系统的各试验点进行电阻测量，观查接点有无松动、锈蚀，定期紧固接点、除锈、防锈（每年一次）。

2.电脑机房避雷系统（一点接地避雷）

对电脑机房活动地板下的铜排格络进行定期检查要紧是经、纬交叉点有无松



动、脱落，测量接地点的接触电阻，假如有上述现象及时紧固焊接（一年一次）。

3.电气设备避雷系统

对电器设备器供电主干线上的雷电及浪涌爱护器进行检查，要紧是接触是否良好，有无损坏，如有接触不良必须紧固，如有损坏立即更换（半年一次）。

4.高低压配电室内避雷系统

对高低压配电室避雷系统的检查要紧是二次回路测量绝缘电阻，小姆线在断开所有其它回路时应大于 $10M\Omega$ （用 2500V 摇表测量，持续时刻 1min，变压器接地是否可靠，如有松动及时紧固，定期做防防锈处理（半年一次）。

5.避雷系统共用接地网

对建筑主体共同接地网各试验点，定期用地阻仪测量是否每个点都能达到使用要求。

五、给排水设备系统管理制度

（一）给水系统设备设施治理制度

为确保法院供水系统设备设施正常运行，保证为院方提供满足要求的供水，特制定本治理制定。

1.机电维护人员每周应许多于三次对供水系统进行检查，检查水泵工作状态、管道法兰接头、阀门有无漏水现象。

2.每季度进行一次水泵转动部位润滑点加润滑油。

3.每季度一次对泵房内的水泵设备、室内外管道设施、阀门进行除锈刷漆；

4.机电维护人员应每年进行一次水泵、电机检查维保；对操纵柜的线路、断路器、接触器、开关进行检查维保。

5.每月一次对主/备用水泵进行轮换运行，检查及更换设备盘根。

6.每周打扫一次水泵房室内清洁卫生。

7.严格按国家相关规定请专业公司，每年定期进行两次检查水池（水箱）清洗消毒，保证二次供水水质符合国家生活用水标准。

8.每年定期进行两次各楼宇供水管道减压阀前后级供水压力测试，保证各楼宇高低供水区压力满足要求。

9.作好每天水池（水箱）水位、盖板、溢流口巡查，确保供水量正常、盖板完整并锁好、溢流口金属防护网完好。

10.每年秋、冬季对户外暴露管道做好防冻处理。

11.以上每项工作完成后填写记录，以备查验。

（二）排水系统治理制度

1.每天二次检查排水泵、污水泵、污泥泵、提升泵、空压机、曝气机等设备的工作状态，查看工作电流是否正常，设备运转是否平稳，有无异常。

2.检查各阀门开关是否在正常的工作状态，是否灵活、不遗漏；电气操纵柜运行正常；污水过滤格栅无堵塞；排水管道及排水口无堵塞。

3.熟悉排水及生化处理系统操作使用方法，准确识不系统异常情况，推断故障位置及时排出故障。

4.熟练掌握排水及生化处理系统维保方法，确保系统设备正常运行。

5.为确保生化处理排放的澈清度和水质，保证曝气机的正常运行，必须每年二次清洗曝气机空气滤网，发觉破损立即更换。

6.每年必须要进行两次对污水处理系统全面维护保养。

7.确保污水处理系统周边无异味，运行时无明显噪声，污水排放符合环保要求。



8.为保证排水泵、污水泵、提升泵正常运行，每季度进行一次排水泵、污水泵、提升泵润滑加油。

9.每年定时检查，出水的水质情况。

(三) 给排水系统应急处理制度

1.水泵

(1) 发觉或接报生活水泵故障，应停止故障水泵，开启备用水泵。

(2) 水泵变频故障应关闭变频器，由专人手动操控水泵，依照管网压力操纵启停。

(3) 及时报告工程主管工程师安排维修。

2.气压罐

(1) 发觉或接报气压罐内胶膜或外置水银开关故障，不能有效操纵水泵的启停，应立即关闭气压罐的进水阀。

(2) 由专人负责依照故障区管网压力手动启停水泵。

(3) 即刻报告工程主管安排维修。

3.垂直管网

(1) 发觉或接报垂直管网漏水应立即关闭故障区水泵。

(2) 排空管网积水后，更换或修补破损管道。

(3) 如一时无法修复应报告工程主管。

4.下水池出水管

(1) 发觉或接报下水池出水管漏水，应赶忙关闭水池出水阀和水泵。

(2) 即刻通知工程主管，安排维修，并在事后作维修报告。

5.下水池进水管





(1) 发觉或接报下水池进水管漏水，应赶忙关闭水表房进水总阀和水池进水阀。

(2) 即刻报告工程主管，由其安排维修并于事后写维修报告。

6.排水系统

(1) 污水井

1) 发觉或接报污水井水位过高，应立即手动开启污水泵抽水。

2) 污水泵故障则赶忙用备用潜水泵将水抽至污水井。

3) 即刻报告工程主管，由其安排维修水泵或操纵电路，并于事后作维修报告。

7.排污管道

(1) 排污管道漏水应赶忙用布绑紧裂口。

(2) 关闭破裂管对上的用水设备。

(3) 调集沙包挡住电梯口和用户单元门口。

(4) 报告主管，由其安排人员修补管道裂口或更换管道。





第二节 设备机房门窗、锁具应当完好、有效

第一章 总则

第一条 管理目标

确保所有设备机房门窗、锁具保持完好有效状态，保障设备安全运行，防止未经授权人员进入，维护审判工作正常秩序。

第二条 适用范围

本方案适用于法院审判楼及附属区域内所有设备机房，包括但不限于：

配电室

弱电机房

消防泵房

空调机房

电梯机房

给排水设备间

第二章 管理标准

第三条 门窗管理标准

材质要求：

外门：甲级防火门（耐火极限 ≥ 1.5 小时）

窗户：双层钢化玻璃（厚度 $\geq 6\text{mm}$ ）+防盗栅栏

状态要求：

门窗框无变形、锈蚀





开闭灵活无卡阻

密封条完好无损

玻璃无裂纹、破损

第四条 锁具管理标准

配置要求：

主锁：电子门禁锁（刷卡+密码）

备用锁：机械防盗锁（C 级锁芯）

紧急破拆装置：符合消防规范

性能要求：

电子锁电池续航 ≥ 6 个月

机械锁钥匙牙花数 ≥ 5000 种

锁舌伸出长度 $\geq 20\text{mm}$

第三章 日常管理

第五条 巡检制度

巡检内容：



巡检频次：

日常巡检：每日 1 次（安保人员）

专业检查：每月 1 次（工程主管）

全面检测：每季度 1 次（专业锁具公司）





第六条 钥匙管理

管理原则：

双人双锁

分级授权

登记备案

管理要求：

钥匙类型	保管人	使用范围	借用要求
主钥匙	工程主管	应急使用	院长审批
日常钥匙	值班人员	正常工作	登记备案
备用钥匙	保密办	紧急情况	双人领取

第四章 维护维修

第七条 维护保养

日常保养：

铰链每月润滑

电子锁季度电池更换

锁芯年度专业养护

专业维护：

防火门年度检测

电子门禁系统半年检修

防盗性能三年评估





第八条 维修流程

报修程序：

发现故障→填写报修单→主管审核→法院审批→实施维修

维修标准：

简单故障 4 小时内修复

复杂故障 24 小时内解决

重大更换 72 小时完成

第五章 安全控制

第九条 出入管理

人员准入：

持证上岗（法院核发）

双人同行

登记备案

访问控制：

电子门禁记录保存 1 年

机械锁使用登记保存半年

监控录像保存 90 天

第十条 应急处理

门锁故障：

立即启用备用通道

设置临时警戒

2 小时内恢复





门窗破损:

紧急封堵

24 小时值守

48 小时修复

第六章 监督考核

第十一条 检查机制

检查内容:

门窗完好率 (100%)

锁具有效率 (100%)

记录完整率 (100%)

检查方式:

法院随机抽查 (每月)

第三方专业检测 (每半年)

节假日专项检查

第十二条 考核奖惩

奖励措施:

年度无故障奖励服务费 1%

及时发现隐患奖励 500-2000 元

处罚措施:

违规情形 处罚标准

门锁失效未报修 扣 0.5%月服务费

钥匙管理混乱 扣 1%月服务费





擅自更换锁具 扣 3%月服务费

第七章 附则

第十三条 实施要求

本方案作为合同附件强制执行

法院有权调整管理标准

重大活动前专项加固

第十四条 附件清单

《设备机房检查表》

《钥匙使用登记本》

《门锁维修记录表》

《应急处理流程图》

特别声明：供应商须严格执行本方案，因管理不善导致安全事故的，除承担全部责任外，另按合同金额的 5%支付违约金。所有检查记录需保存至合同终止后 3 年。





第三节 每月至少开展 1 次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害， 温湿度符合设备运行要求

第一章 清洁维护标准

第一条 清洁质量标准

基础清洁要求：

地面无积尘、无油污、无水渍

设备表面无灰尘堆积（目测无可见尘）

线缆整齐无杂乱（按颜色分类捆扎）

专项要求：

防鼠板完好无损，缝隙 $\leq 6\text{mm}$

无虫害活动痕迹（蟑螂尸骸、蚊蝇等）

温湿度计显示清晰（表面无污渍）

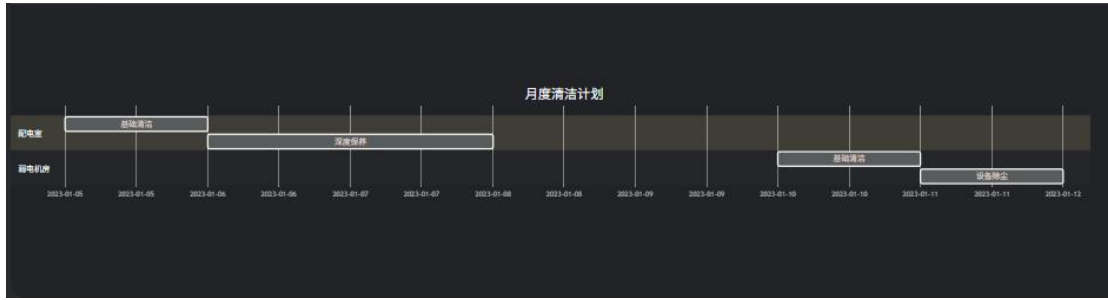
第二条 环境参数标准

设备类型	温度范围	湿度范围	洁净度要求
配电设备	5-40℃	20%-80%RH	无导电尘埃
网络设备	10-35℃	30%-70%RH	粒径 $\leq 0.5\mu\text{m}$
消防设备	-10-50℃	$\leq 90\%RH$	无腐蚀性气体

第二章 清洁作业规范

第三条 清洁频次与分工





第四条 标准化作业流程

准备阶段（30 分钟）：

办理作业审批单

准备防静电清洁工具（清单见附件 1）

设置"清洁作业中"警示牌

实施阶段（2 小时）：

由上至下除尘（使用吸尘器+防静电抹布）

地面刷洗（中性清洁剂，PH 值 6-8）

线缆整理（使用扎带分类固定）

收尾阶段（30 分钟）：

环境参数检测并记录

废弃物专业处理

签字确认作业完成

第三章 虫害防控措施

第五条 预防性措施

物理防护：

门缝加装防鼠铁皮（高度≥60cm）

穿线孔防火泥封堵





排水口加装防虫网（网孔 $\leq 1\text{mm}$ ）

化学防护：

墙角布放蟑螂药（每 10 m^2 1 处）

季铵盐类消毒剂月度喷洒

建立《消杀记录表》（附件 2）

第六条 监测手段

智能监测：

电子鼠害监测仪（实时报警）

温湿度传感器（超标自动提醒）

人工检查：

粘鼠板周检（位置见图 1）

蟑螂屋月检

虫害痕迹专项检查

第四章 环境控制

第七条 温湿度管理

调控措施：

空调设定值：温度 $22\pm 2^{\circ}\text{C}$ ，湿度 $50\pm 10\%$

除湿机启用阈值：湿度 $\geq 70\%\text{RH}$

加热器启用条件：温度 $\leq 10^{\circ}\text{C}$

记录要求：

每日 3 次人工记录（8:00/14:00/20:00）

自动记录仪数据月报





异常情况 30 分钟内处置

第八条 设备防护

防尘措施：

设备防尘罩（材质：阻燃无纺布）

新风口过滤网（每月更换）

正压送风系统（压差 $\geq 5\text{Pa}$ ）

防潮措施：

硅胶干燥剂（每柜 2 包，月换）

防潮垫（厚度 $\geq 5\text{mm}$ ）

线缆桥架离地 $\geq 30\text{cm}$

第五章 监督考核

第九条 检查标准

评分体系（百分制）：

清洁质量（40 分）

虫害防控（30 分）

环境参数（20 分）

记录完整（10 分）

合格标准：

月度评分 ≥ 90 分

无重大隐患

整改及时率 100%

第十条 考核机制



考核结果	奖惩措施	合同影响
优秀 (≥95 分)	奖励 0.5%月服务费	续约加分
合格 (90-94 分)	维持原费用	--
不合格 (< 90 分)	扣减 1%月服务费	违约记录

第六章 附件

第十一条 记录表格

《设备机房清洁检查表》

《温湿度记录表》

《虫害防控监测记录》

《整改通知单》

第十二条 图示文件

图 1：粘鼠板布置示意图

图 2：清洁作业流程图

图 3：设备防尘标准图示

实施要求：

本方案作为合同强制性条款

清洁作业需在法院人员监督下进行

所有记录保存不少于 2 年

特别声明：连续 3 个月考核不合格，法院有权解除合同并要求赔偿。清洁作业造成设备损坏的，由供应商承担全部维修费用。





第四节 按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入

第一章 消防系统维护规范

第一条 消防设施配置标准

灭火系统：

配电室：IG541 气体灭火系统

弱电机房：七氟丙烷灭火装置

其他机房：干粉灭火器（5kg/具，每 50 m²配置 2 具）

报警系统：

烟感探测器（每 20 m² 1 个）

温感探测器（重点设备上方）

手动报警按钮（出入口处）

第二条 月度维护要求



具体标准：

灭火器压力指针在绿区（1.2-1.5MPa）

报警系统误报率≤1%

管道无锈蚀、无泄漏

第二章 通风系统管理标准

第三条 通风系统配置

基本参数：





换气次数 ≥ 6 次/小时

噪声 $\leq 65\text{dB(A)}$

新风量 $\geq 30\text{m}^3/\text{h}\cdot\text{人}$

设备要求:

防爆型排风机 (配电室)

变频控制 (精密空调机房)

防火阀 (熔点 70°C)

第四条 维护保养要点

部件	保养内容	频次	标准
滤网	清洗/更换	每月	压差 $\leq 50\text{Pa}$
风机	轴承润滑	季度	温升 $\leq 40^{\circ}\text{C}$
风管	积尘检查	半年	尘量 $\leq 1\text{g}/\text{m}^2$

第三章 应急照明系统保障

第五条 系统配置要求

1、照明标准:

主通道 $\geq 5\text{lx}$

设备操作区 $\geq 10\text{lx}$

持续时间 ≥ 90 分钟

2、安装规范:

间距 $\leq 15\text{m}$ (走廊)





距地高度 2.2-2.5m

带蓄电池（容量 $\geq 3\text{Ah}$ ）

第六条 检测流程

1、月度检测：

点亮测试（30 秒）

外观检查（无破损）

充电状态指示

2、年度检测：

满负荷放电测试

照度测量

线路绝缘检测

第四章 小动物防护措施

第七条 物理防护标准

1、建筑防护：

门缝加装不锈钢防鼠板（高度 $\geq 60\text{cm}$ ）

穿墙孔洞防火泥封堵

排水管加装防逆阀

2、设备防护：

电缆沟设置挡鼠墙

配电柜底部密封

线缆套管末端封口

第八条 生物防控方案





1、监测系统:

电子驱鼠器 (频段 20-50kHz)

智能捕鼠装置 (带报警功能)

蟑螂密度监测板 (每月检查)

2、化学防控:

抗凝血类鼠药 (专人管理)

胶饵 (布放点见附图 1)

建立《消杀记录台账》

第五章 综合管理要求

第九条 日常巡检制度

1、巡检内容:

消防设施完好性

通风系统运行状态

应急照明可靠性

小动物活动痕迹

2、巡检频次:

安保人员每日 1 次

工程主管每周 1 次

法院督查每月 1 次

第十条 维护档案管理

1、记录要求:

设备维护记录 (保存 3 年)





检测报告（加盖 CMA 章）

故障处理台账

2、档案内容：

设备技术参数

维护保养计划

备品备件清单

第六章 监督考核

第十一条 检查标准

项目	合格标准	检测方法
消防系统	联动测试 100%通过	模拟启动
通风系统	换气量达标	风速仪测量
应急照明	照度达标	照度计检测
防护设施	无入侵痕迹	痕迹检查

第十二条 奖惩机制

1、奖励措施：

年度无事故奖励 2%合同额

隐患及时发现奖励 500-2000 元

2、处罚措施：

消防故障未处理扣 1%月费

小动物入侵扣 0.5%月费





记录造假扣 2%月费

第七章 附则

第十三条 执行要求

本方案作为合同核心条款

维护单位需具备相关资质

法院有权随时抽查

第十四条 附件清单

附件 1：消防系统维护记录表

附件 2：通风系统检测报告模板

附件 3：防护设施布置图

附件 4：应急照明测试规程

特别说明：所有维护作业必须符合 GB50016-2014《建筑设计防火规范》、
GB50303-2015《建筑电气工程施工质量验收规范》等国家标准。重大故障需在
2 小时内响应，24 小时内修复。





第五节 安全防护用具配置

一、目的和适用范围

为了保障员工的人身安全，规范安全防护用品、用具的管理和使用，制定本制度。

本制度适用于本公司所有员工及与本公司有业务合作的第三方人员。

二、安全防护用品的配备和管理

1. 本公司将根据工作环境和风险评估的结果，合理配备必要的安全防护用品，包括但不限于安全帽、安全鞋、防护眼镜、防护手套等。
2. 安全防护用品由公司统一采购，并由专人负责管理和分发。
3. 员工在需要使用安全防护用品时，应向所在部门提出申请，并提供相应的理由和工作需要。
4. 所有安全防护用品的配备和管理需要进行记录，包括但不限于用品名称、数量、使用部门、使用人员等。每年进行一次盘点，将记录与实际情况核对。

三、安全防护用品的佩戴和使用

1. 员工在进入工作场所之前，应按照工作性质要求佩戴相应的安全防护用品，并且正确使用。
2. 使用安全帽时，应将帽子包住头部，保证帽沿与脑袋表面保持平行关系。
3. 使用安全鞋时，应确保鞋帮、鞋底和中底没有裂纹或损坏，鞋带拉紧。
4. 使用防护眼镜时，应确保眼镜无划伤和失真，并正确佩戴，将镜腿平直地穿过耳朵。
5. 使用防护手套时，应选择适合自己的手套型号，确保手套无破损，并正确穿戴。



6. 使用其他安全防护用品时，应按照使用说明正确佩戴和使用。

7. 员工在使用安全防护用品时，应参照操作流程和技术规范，严禁擅自修改、变动或废弃防护措施。

四、安全防护用品的保养和维护

1. 员工在使用安全防护用品后，应及时清洁和保养，确保使用寿命和效果。

2. 安全帽应放置在通风干燥的地方，避免阳光直射和油污。

3. 安全鞋应定期擦洗和防腐处理，保持外观整洁。

4. 防护眼镜应定期清洁镜片，避免镜片刮擦和弯曲。

5. 防护手套应定期清洗和消毒，并检查手套的破损程度，如有破损应及时更换。

6. 其他安全防护用品的保养和维护应按照使用说明进行。

五、安全防护用品的报废和更换

1. 安全防护用品在使用寿命结束或发生严重损坏时，应及时报废并更换。

2. 员工在发现安全防护用品损坏或失效时，应立即向所在部门报告，并停止使用。

3. 所在部门收到报告后，应及时组织报废并重新采购相应的安全防护用品。

六、违反制度的处理

1. 未佩戴必要的安全防护用品或非法丢弃用品的，将给予警告，并记录个人档案。

2. 故意破坏、篡改或伪造安全防护用品记录的，视情节轻重给予相应的纪律处分。

七、其他事项





1. 本制度由安全管理部门负责解释和修订。
2. 本制度正式施行后，所有员工将参加相关培训，确保理解和遵守相关规定。

本制度经过公司领导层审定，自公告之日起执行。如有需要，将进行调整和修订。

二、适用范围

本制度适用于本企业所有员工，包括临时工、兼职工和外来员工等。

三、职责和义务

1. 企业负责人

负责制定和完善安全防护用品、用具管理制度，确保其有效实施并进行监督。
提供必要的安全防护用品和设备，保障员工的安全和健康环境。

2. 相关管理人员

负责对安全防护用品和设备进行管理、维护和更新。组织开展安全防护用品的购置、发放和归还工作，确保员工按规定佩戴和使用。

3. 员工

按照规定佩戴、使用和保管安全防护用品和设备。发现问题及时向上级报告，配合完成安全防护用品的管理工作。

四、安全防护用品的种类和使用范围

1. 头部防护

头盔：适用于建筑工地、工厂车间等高处作业的员工。

耳罩、耳塞：适用于噪音环境下的员工。







第六节 应急设施设备配置

(一)、《中华人民共和国突发事件应对法》相关要求

建立健全应急物资储备保障制度，完善重要应急物资的监管、生产、储备、调拨和紧急配送体系。建立应急救援物资、生活必需品和应急处置装备的储备制度。保障应急救援物资、生活必需品和应急处置装备的生产、供给。建立健全应急通信保障体系，建立有线与无线相结合、基础电信网络与机动通信系统相配套的应急通信系统，确保突发事件应对工作的通信畅通。

公共交通工具、公共场所和其他人员密集场所的经营单位或者管理单位应当制定具体应急预案，为交通工具和有关场所配备报警装置和必要的应急救援设备、设施，注明其使用方法，并显著标明安全撤离的通道、路线，保证安全通道、出口的畅通。

(二)、应急装备、物资的类别

1 消防、气防装备类(包括：消防车辆、气防车辆、消防器材、救护器材、防护器材、侦检器材、破拆器材、攀登器材、照明器材、通讯器材等)。

2 应急抢险装备(便携汽油(柴油)泵、便携汽油(柴油)电焊机、气动隔膜泵、带压开孔设备、带压堵漏设备、专用卡具等)。

3 仪器、仪表类(包括生命探测仪、烟雾成像仪、热成像仪、可燃气体报警仪、有毒有害气体报警、可燃气体报警仪(便携)等)。

4 防洪类(包括救生器材、抢险机具(铁锹、水桶、潜水泵、柴油发电机、柴油机驱动泵、汽油机驱动泵、燃油应急灯、运输车辆等)、抢险物料(编织袋、草袋、砂石袋、铅丝、毡布等)等)。

5 森林防火类(包括风力灭火机、便携喷水器、灭火器、灭火弹、铁锹、铁



镐、二号工具、扫帚等)。

6 环保类(包括吸油棉(毡)、沙袋、环境检测设备等)。

7 职防类(包括常规医疗器械、药品、作业场所应急检测车等)。

(三)、配置

根据本单位突发事件应急预案的要求和应急评估、应急策划结果,配齐常规救援应急装备和物资,做好本单位可能发生的突发事件的应急装备和物资的准备工作。按照应急装备和物资的用途及配置数量,对于本单位储量不足或损耗的装备和物资,要做好相关的计划和采购工作。

炼化企业消防车配备的数量应根据灭火系统设置情况,满足扑救最大火灾的要求,并不应低于《城市消防站建设标准》的要求。泡沫储存的种类应适合扑救可能发生的各类火灾,储量不应低于现有消防车装载泡沫总量的 %。

其它耗材应及时补充,确保应对各类突发事件的基本需求。

(四)、维护

单位应当定期检测、维护其报警装置和应急救援设备、设施,使其处于良好状态,确保正常使用。认真落实应急装备和物资管理使用的有关规定,执行应急装备的更新、检修、停用(临时停用)、报废申报程序,未经主管领导和部门批准,严禁擅自拆除、停用(临时停用)应急装备;安装、放置在规定的使用位置,确定管理人员和维护责任,不允许挪作他用;要经常对库房内的应急装备进行维护保养,保持库房清洁、卫生。各岗位人员对分工保管的器材,要经常进行维护保养,保证器材清洁,完整好用。按规定进行例行保养和强制保养。

(五)、现场管理

准备工作主要体现保险的方针,即一旦发生事故,要保证处置和救援工作能



够有效地实施，必须做好救援设备、器材、物资等的准备。

(六)、设置临时区保存救援装备、物资

设置临时区用于保存救援装备、物资，临时区需设定专人管理，制定保存现有物资、设备和需求物资清单，包括收到和发放的清单。临时区域应该有充足的车位，保证应急车辆自由移动，要考虑保证电力照明和水源充足。应设置保卫防止无关人员进入此区域，临时区的位置应该让所有有关人员知道，要张贴标识以指示应急人员。

(七)、日常管理

加大对应急管理的资金投入力度。无论是应急队伍建设、人员培训、应急预案的演练，还是应急装备和物资的准备，均需要一定的资金支持。各单位要将应急经费纳入到本单位年度财务预算中，实行严格的审批制度，健全应急资金拨付制度，保障应急管理工作有效开展。对经费开支建立有效的监督机制，组织专人每年对本单位的经费账目开支进行核数。

加强实物储备的管理，对现有的实物储备要指定专人管理，器材库要建帐、建卡。存放要分类分架定位摆放，要有相应的中文使用说明书，做到标记鲜明，材质不混，名称不错，数量准确，规格不串，与此无关的任何物品禁止存放。出入库要登记，做到帐物相符，字迹清楚，不得涂改。保持装备的完好性。所有应急装备要妥善管理，不得挪作它用。

建立有效的监督机制，定期对应急装备和物资进行专项检查，做好检查记录，确保完好；组织专人每年对本单位的装备和物资进行核数，包括对实有物资、固定资产的核对，并进行审核。



结合生产实际，组织对操作人员进行正确使用应急装备和物资的技术培训。



定期开展岗位练兵和应急演练，提高员工使用应急装备和物资的能力；

建立完整的各类应急装备和物资的档案和台帐；组织编制和修订相关的安全
技术操作规定。





第三章 给排水系统

第一节 生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》（GB5749）的相关要求

一、水质管理标准体系

1、执行标准：

严格贯彻《生活饮用水卫生标准》（GB5749-2022）

符合《二次供水设施卫生规范》（GB17051-1997）

遵守《江苏省生活饮用水卫生监督管理办法》

2、关键指标控制：

检测项目	标准限值	检测频率
浑浊度	≤1NTU	每日
游离余氯	0.3-4mg/L	每日 3 次
菌落总数	≤100CFU/mL	每周
总大肠菌群	不得检出	每周
pH 值	6.5-8.5	每日

二、供水系统管理

1、系统构成：

市政直供管网（审判楼主供水）

二次加压系统（屋顶水箱+变频泵组）

末端净水设备（会议室专用）

2、日常运维：





3、水箱管理:

每半年专业清洗消毒 (持证单位作业)

箱体密封+防虫网 (网孔 $\leq 1\text{mm}$)

水位传感器 (高低位报警)

4、管网维护:

每月冲洗支管

年度管道腐蚀检测

5、消毒管理:

采用次氯酸钠自动投加系统

余氯在线监测 (4 个监测点)

消毒记录保存 ≥ 2 年

三、水质检测体系

1、三级检测制度:

日常自检:

检测点: 水箱进水/出水、末端用水点

检测项目: 浊度、余氯、色度 (每日)

专业检测:

委托 CMA 认证机构季度检测 (42 项指标)

应急检测:

发现异常时启动 106 项全分析

2、检测设备:

便携式水质检测仪 (可测 8 项参数)





生物检测套装（48 小时出结果）

在线监测系统（实时传输数据）

四、卫生防护措施

1、设备间管理：

实行"双人双锁"制度

视频监控全覆盖

设置防鼠板（高度 $\geq 60\text{cm}$ ）

2、人员健康管理：

供管水人员持健康证上岗

年度健康检查（包含伤寒检查）

操作前手部消毒（配备自动感应消毒器）

3、清洗消毒规范：

水箱清洗流程：

排空存水

高压冲洗

食品级消毒剂处理

冲洗后水质检测达标方可注水

五、应急处置

1、水质异常处理：

三级响应机制：

一级：微生物超标（立即停水）

二级：理化指标异常（2 小时内处理）





三级：感官异常（24 小时内解决）

2、备用供水方案：

应急水箱储水（满足 24 小时需求）

瓶装水储备（200 箱常备）

3、报告流程：

1 小时内报告卫生监督所

张贴停水告示（中英文双语）

六、档案管理

1、记录要求：

水质检测报告（电子+纸质）

设备维护台账（含更换滤芯记录）

清洗消毒影像资料（保存三年）

2、公示制度：

每月水质检测结果公示栏

扫码查询最新检测报告

七、监督改进

1、内部考核：

月度水质达标率（权重 30%绩效考核）

季度应急演练考评

2、持续改进：

年度供水系统评估

每三年管道材质升级





第二节 二次供水卫生符合《二次供水设施卫生规范》（GB17051）的相关要求

一、管理标准体系

1、核心规范

严格执行《二次供水设施卫生规范》（GB17051-1997）

符合《生活饮用水卫生标准》（GB5749-2022）

遵守《江苏省二次供水设施技术规程》

2、关键控制指标

项目	标准限值	检测频率
浊度	$\leq 1\text{NTU}$	每日
游离余氯	0.05-4mg/L	每日 3 次
水箱内壁	无青苔/沉积物	每周目视检查
水箱密封性	完全密闭防污染	每月专项检查

二、设施卫生管理

1、水箱/水池管理

材质要求：

采用 SUS304 食品级不锈钢

内壁光滑无死角（焊缝抛光处理）

结构设计：

人孔加盖加锁（双人管理）





通气孔设防虫网（网孔 $\leq 0.6\text{mm}$ ）

溢流管装防鼠网（不锈钢材质）

2、消毒系统

紫外线消毒装置（254nm 波长）

次氯酸钠自动投加系统（余氯在线监测联动）

消毒记录保存 ≥ 3 年

三、水质保障措施

1、三级检测制度

日常自检（每日）：

检测点：水箱进水口、出水口、最远端用水点

项目：余氯、浊度、pH 值（使用便携检测仪）

专业检测（季度）：

委托 CMA 认证机构检测（含菌落总数、总大肠菌群等微生物指标）

全面检测（年度）：

106 项全分析（含重金属、有机污染物等）

2、清洗消毒规范

频率：每半年至少 1 次专业清洗

流程：

排空存水 → 2. 高压冲洗 → 3. 食品级消毒剂浸泡 → 4. 冲洗至余氯 $\leq 0.3\text{mg/L}$ → 5. 水质检测合格后启用

四、运行维护管理

1、人员要求





持健康证上岗（含伤寒、痢疾等传染病筛查）

每年参加卫生知识培训≥8 学时

2、设备维护

水泵机组：每月润滑保养，年度大修

管网系统：每季度冲洗末端支管

智能监控：

水位传感器（防溢流报警）

水质在线监测（数据实时上传至监管平台）

五、应急处置

1、水质异常响应

一级事件（微生物超标）：

立即停水 → 启动备用供水 → 2 小时内报告卫生部门

二级事件（浊度超标）：

启动冲洗程序 → 复检达标后恢复供水

2、备用方案

应急水箱储水（48 小时用量）

与市政供水车建立联动机制

六、档案与公示

1、记录保存

清洗消毒影像资料（含前后对比照片）

水质检测报告（纸质+电子版，保存 5 年）

2、公示要求





在泵房门口张贴最新检测报告

扫码可查历史检测数据

七、监督机制

1、内部检查

项目经理月度抽查（重点检查密封性、消毒记录）

2、外部监督

配合卫生监督所季度抽检

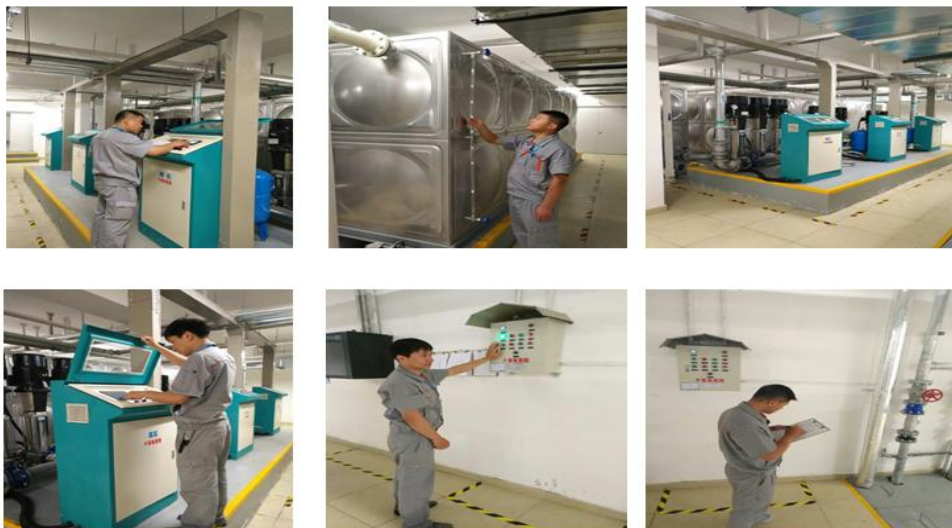
采购人随时调阅监测数据



第三节 设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象

▶ 给排水系统管理

SUNING 苏宁银河物业
G-SERVICE



给排水与消防系统主要包括给水系统、排水系统、消防水系统和气体灭火系统以及按要求设置的灭火器箱，具体情况如下：

(1) 灭火器箱的配置：灭火器的配置场所的危险等级为严重危险等级，按 A 类火灾设置，通信、信号、变电所等电气设备房采用二氧化碳气体灭火器等。

(2) 给水系统：利用市政自来水作为供水水源，通过两路进水保证供水的可靠。

(3) 排水系统：由废水系统、污水系统和雨水系统组成，通过收集排到雨水、污水或废水井中，通过水泵提升到地面排入到市政管网。泵坑需要定期清理，水泵需要定期检查和上油。

(4) 消火栓系统：通过市政管网接入，如管网压力达到要求就不设消防水泵，否则加消防加压泵，消防泵需要定期检查和启动，稳压罐属于压力容器需要每年去质监局检查。

(5) 水喷淋系统：车辆段维修工务大楼及运营管理综合楼一般设有水喷淋

系统，喷淋泵需要定期检查，喷头需要定期清洗。

(6) 热水系统：车辆段运营管理综合楼及维修工务大楼均采用热泵集中供水方式，其余单体采用热水器供热水。

(7) 气体灭火系统：地下的变电所、通讯机械室、信号机械室、控制中心的通信设备及电源室、信号设备及电源室、主控制系统设备室、中央计算机房等重要电器设备用房采用全淹没、组合分配式的气体灭火系统。

气体灭火系统平时是由探测报警部分监视防护区的状态，在火灾时能自动报警并按预先设定的控制方式启动灭火装置释放灭火剂，迅速扑灭火灾，以保证的正常运营。



第四节 有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 1 次。每年至少养护 1 次水泵

表 17 消火栓箱检修维护内容、周期及方法

序号	类别	维保项目	周期	实施方法
1	日检	1、擦拭箱体外表	每天	箱体外表干净
		2、消火栓头是否漏水		无漏水
		3、消火栓箱周围有无堵挡物		无堵挡物
		4、箱内水枪、水带是否齐全		齐全

表 18 潜污泵检修维护内容、周期及方法

序号	类别	维保项目	周期	实施方法
1	日检	1、电控箱电源是否正常	每天	电源指示灯亮
		2、从车控室 BAS 显示屏观察水位情况和水泵运行情况是否一致		与水泵工况对应
		3、潜污泵运行状态是否和控制箱的显示一致		水泵运行时，“A”或“B”泵运行指示灯亮
		4、检查电控箱内元器件状态		没有烧焦气味及痕迹、无异响

表 19 室外给排水设施检修维护内容、周期及方法

序号	类别	维保项目	周期	实施方法
1	日检	1、检查井盖是否齐全、无损坏、	每天	齐全、无损坏、松动

		松动		
		2、减压井、检查井无污水、废水 外溢		无污水、废水外溢
		3、地面消火栓、水泵接合器		无损伤，附件完好

表 20 密闭式污水提升装置检修维护内容、周期及方法

序号	类别	维保项目	周期	实施方法
1	日检	1、电控箱电源是否正常		绿色电源指示灯亮
		2、水箱水位情况	每天	无高水位报警、无溢流
		3、检查电控箱内元器件状态		没有烧焦气味及痕迹、 无异响
		4、用清水冲洗水泵、水箱		冲洗一次

表 21 车辆段主废水、污水泵检修维护内容、周期及方法

序号	类别	维保项目	周期	实施方法
1	双周	1、检查潜污泵电控箱电源		电源指示灯亮
		2、检查集水坑是否有垃圾，水位 是否与水泵运行工况和车控室 BAS 显示对应	双周	集水坑无垃圾；与水泵 工况对应
		3、浮球开关及电缆固定情况		固定牢固
		4、浮球开关功能测试		能启、停潜污泵,能交替 运行

		5、检查运行时潜污泵和管路		无异常声响、管路无漏水、松脱
		6、检测潜污泵运行时的三相电流值		三相电流差异 $\leq 5\%$
		7、通知环调进行一次远程启、停测试		能远程启、停泵
		8、测试高水位两台潜污泵同时启动功能		当高水位浮球浮起时，两台泵同时启动
		9、阀门处于正常位置，开、关阀灵活		冲洗管阀门“关”、主管阀门“开”，开、关阀灵活

表 22 倒流防止器检修维护内容、周期及方法

序号	类别	维保项目	周期	实施方法
1	双周	1、检查倒流防止器阀体的表面清洁	双周	无污泥、结垢现象
		2、检查泄水阀排水的漏水斗与大气相通的接口		畅通，无堵塞现象
		3、检查紧固件的可靠性		无锈蚀，且紧固件不松动

表 23 消火栓箱及手提式灭火器检修维护内容、周期及方法

序	类别	维保项目	周期	实施方法

号				
1	双周	1、检查消火栓箱箱体	双周	箱体干净、不被破坏， 表面无明显的凹凸不平
		2、检查箱体里面消火栓		无锈蚀，无漏水
		3、检查消火栓栓阀开、关灵活性		开关灵活
		4、检查箱体里面工具、设备		齐全
		5、灭火器外观检查		无损坏

表 24 密闭式污水提升装置检修维护内容、周期及方法

序号	类别	维保项目	周期	实施方法
1	双周	1、浮球开关功能测试、水位下降 情况	双周	能启、停水泵、水位能 下降
		2、检查运行时水泵和管路		无异常声响、管路无漏 水
		3、检查水泵运行时的三相电流值		三相电流差异 $\leq 5\%$
		4、检查阀门位置及动作情况		阀门处于开的位置，开、 关灵活

表 25 水喷雾、水喷淋系统检修维护内容、周期及方法

序号	类别	维保项目	周期	实施方法
1	每月	1、检查雨淋阀、湿式报警阀外观、 标识牌	每月	无碰撞、损伤，无渗水、 漏水、锈蚀，标识齐全

		2、检查雨淋阀、湿式报警阀		转动灵活，无堵塞
		3、雨淋阀电磁阀应作启动试验，动作失效应及时更换		关闭雨淋阀下方闸阀，点动电磁阀，能放水
		4、检查水喷雾、水喷淋系统压力表及管道		压力表读数正常，管路无锈蚀
		5、消防水泵的清洁		擦拭泵体外表，达到清洁无油垢，检查各部位有无松脱现象，如有松脱应紧固各部位螺栓
		6、检查消防水泵联轴器		联轴器无损坏，联轴器两端的电机轴和泵轴同轴
		7、切断消防水泵的主回路，手动盘车，空载测试电控柜功能		手动盘车时无卡阻，电控柜能根据压力开关传输的信号启泵
		8、调节消防水泵填料盒压盖，使之松紧适度		手动盘车，如转动有卡阻，松压盖；如有漏水，压紧压盖

表 26 管路、阀门检修维护内容、周期及方法

序号	类别	维保项目	周期	实施方法
1	半年	1、闸阀、蝶阀阀杆上加黄油	半年	油量适度

		2、检查阀门开、关情况	转动灵活，无滑丝、锈死现象
		3、检查止回阀阀板密闭性，清理异物	密封面胶圈无损坏、无垃圾堵塞
		4、室外消火栓进行放水试验	能出水，水压 $\geq 0.3\text{MPa}$
		5、检查室外消火栓、水泵接合器闷盖	开启灵活，无滑丝、锈死现象
		6、室外消火栓阀杆、闷盖螺纹涂黄油	油量适度
		7、打开水泵接合器阀门，检查正常水压下安全阀情况	无漏水
		8、检查室外消火栓及水泵接合器之间的止回阀	保证逆止功能

注意事项

- (1) 加强火灾报警装置（如报警按钮、报警电话等）的检查，确保完好
- (2) 结合消防联合演练，检查联动系统的完好性。
- (3) 给排水系统巡视检查内容：雨水泵房电动葫芦、水泵就地启动停止测试、水泵压力计测试、积水池漂浮物及污泥、排水管路是否通畅、横截沟漏水斗有无杂物堵塞等；
- (4) 巡视检查做好记录，巡视检查发现的问题能现场处理的及时解决，不能及时解决的逐级反应；
- (5) 不可将管路重量加在泵上，以免造成泵体变形损坏；



(6) 水泵运行前必须打开机封部位的放气阀放气，同时用手盘动泵体，使液体进入机械密封端面，防止机械端面烧伤，另外必须控制出水口阀门，避免泵在超大流量下运行，损坏电机或造成汽蚀。





第五节 遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人

（一）目的

通过制定停水应急预案，确保项目部生活、消防供水正常。

（二）适用范围

本项目业主单位服务区域内停水事件的处理及对共用部位、设施设备维护专员的培训、演练。

（三）职责

- 1.安保，保洁巡查期间，如果发现停水事件，及时通报业主维修部处理。
- 2.项目经理接到报修后，联系维修人员负责组织共用部位、设施设备维护员实施抢修。
- 3.保卫部应协助并支援维修人员在夜间的停水抢修工作。

（四）程序

- 1.停水分为计划性停水与突发性停水。
- 2.计划性停水应提前周知客户检查末端供水设备，做好相关防护措施，防止因恢复供水而引发爆管或漏水事件。
- 3.突发性停水后，项目经理应立即向市自来水公司查询停水原因，停水范围、恢复供水时间；并及时通过项目部将有关信息向客户公示，告知做好相关防护措施。
- 4.保卫部协助工程及客服做好停送水过程中现场秩序的维护。
- 5.在接到停水通知后，工程部应事先将停水区域、时刻、通知校方，并在要紧出入口公布停水通告，重点用电单位应书面通知，同时工程人员应做好停水前的应变工作。





6.在没有接到任何通知、突然发生停水的情况下，工程人员应立即上报工程部进行缘故调查，确认是内部停水依旧外部停电停水。应立即对设施设备及环境进行自查，若系内部故障停电停水，应立即派人查找缘故采取措施，防止故障扩大；若系外部停水，一方面要防止突然来水引发事故，一方面致电供水公司查询停水情况，了解何时恢复供水，并将了解的情况通知法院后勤中心。

7.详细记录停水事故始末时刻、发生缘故、应对措施以及造成的损失。

8.突发停水的应急措施

(1) 工程人员应经常检查供水管道和供水阀门，发觉异常要及时维护。

(2) 突发停水时，应做好现场的爱护措施以免发生意外。

(3) 突发停水后，应联系好供水公司做好日常供水工作，如是小范围停水，物业治理处应及时保障业主解决正常的生活用水。

(4) 因设备故障而造成突发性停水措施：

1) 生活给水泵各区采用变频互为备用供水方式。如果常用生活水泵有故障，运行值班人员可采用手动或另编程运行无故障备用给水泵，并及时报修和抢修有故障水泵。

2) 水泵变频器出现故障，应关闭变频器，由专人手动操作水泵，根据管网压力控制启停。

3) 生活水箱分为高区，中区，其中高区，中区水箱可以互为备用。其中一个水箱补水阀坏，可以通过另外水箱补水。

4) 出现大面积跑水，可以通过关闭相应区域总阀进行处理。

5) 项目经理通知维修人员组织抢修。

9.相关记录填写。





第六节 每季度至少开展 1 次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统 通畅

将按环调的具体指令实行给排水专业的运行。设备运行期间实行 24 小时轮班工作制。

给排水专业设备的运行包括污水泵、废水泵、生活给水变频设备、各种给排水管路、各种阀门、电热水器、热泵热水机组、热水循环泵、热媒循环泵、承压水罐、消防器材箱、消火栓屋顶增压设备、自动喷水系统供水泵、消火栓供水泵。

(1) 给排水系统日检内容：

1) 潜污泵、废水泵：电控箱电源是否正常，从车控室 BAS 显示屏观察水位情况和水泵运行情况是否一致，潜污泵运行状态是否和控制箱的显示一致，检查电控箱内元器件状态。

2) 污水密封提升装置：电控箱电源是否正常，水箱水位情况，检查电控箱内元器件状态，抽清水冲洗水泵、水箱。

3) 室外给排水设施：检查井盖齐全、无损坏、松动，减压井、检查井无污水、废水外溢，地面消火栓、水泵接合器。

(2) 日常保养：(每周，包括日常巡检内容)

1) 消火栓箱及灭火器：检查消火栓箱箱体，有无漏水现象，箱内附件是否齐全，周围有无堵挡物，检查消火栓栓阀开、关灵活性，检查箱体里面工具、设备是否齐全，灭火器外观及压力检查。

2) 湿式报警阀：报警阀前后压力表指示一致，水力警铃的铃锤应转动灵活，无堵塞现象，报警阀外观无碰撞，损伤现象，标牌、安全标志完好，外观无渗水、漏水等现象。



3) 电动蝶阀：阀杆无锈蚀，润滑油无干固现象，进行一次关闭，应转动灵活，表面油漆完好，标牌，安全标志完好，外观无渗水、漏水现象。

4) 气体系统：设备无碰撞损伤、堵塞，固定牢靠，设备工作状态正常，标牌、安全标志完好；线路连接、仪表指示正常，检查喷头、管道损害、掉漆等现象。

5) 水表及水表井：水表渗漏性及坑井外形完整性检查。

6) 消防气压给水设备：控制箱内电源及电压是否正常，各转换开关位置是否正确，指示灯指示是否正确，机组试运转声音是否正常，记录相关数据。

7) 管道：检查管道是否泄漏、是否腐蚀，固定支架、吊架及卡箍是否完整牢固。

8) 污水密封提升装置、废水泵：记录出水压力管上的压力表读数，泵运转的声音是否正常。

(3) 一级保养(每月，包括周检内容)

1) 污水密封提升装置、废水泵：水泵及周围环境的清洁，润滑油位的检查，润滑油位的检查，检查集水坑垃圾、浮球开关及电缆固定情况，浮球开关功能测试、开泵后水位情况，检测潜污泵运行时的三相电流值（钳形表），通知环调进行一次远程启、停测试，测试高水位两台潜污泵同时启动功能。

2) 水喷淋系统：检查雨淋阀、湿式报警阀外观、标识牌，检查雨淋阀、湿式报警阀水力警铃，雨淋阀电磁阀应作启动试验，动作失效应及时更换，水喷淋系统压力表及管道，消防水泵的清洁，检查消防水泵联轴器，切断消防水泵的主回路，手动盘车、空载测试电控柜功能，调节消防水泵填料盒压盖，使之松紧适度。

3) 室外给排水设施：记录水表读数，对比上月有无反转，清除给水检查井内积水、杂物，检查排水检查井内水流情况，检查化粪池水位情况。

(4) 二级保养(每季，包括一级保养内容)

1) 污水密封提升装置、废水水泵：更换润滑油；检查泵体、自耦装置、固定水泵底座的螺丝是否松动；更换已锈蚀的螺丝；检查水泵与泵座是否吻合，更换水泵与泵座的胶垫片；检查泵叶轮、泵轴等内部零件的磨损情况；检查轴承的磨损情况及更换润滑油，检查潜污泵与自耦装置连接情况，检查潜污泵的出水量，测试潜污泵的对地电阻。

2) 检查消防泵地脚螺栓、减振器，检查消防泵电机接线、接地，检查消防泵电机绝缘性能，并对不符合绝缘要求的机组进行处理，检查消防泵三相电流是否平衡，检查消防泵控制箱电器元件及线路连接情况，清理雨淋阀内污锈，紧固压板螺丝，清理绞接轴，检查压针的灵活度，检查阀瓣密封盘，对雨淋阀、湿式报警阀的附件进行清理，清理湿式报警阀阀体内污锈，检查阀瓣密封盘，检查节流孔，对过滤器内的垃圾、杂物进行清理。

3) 倒流防止器：进水止回阀的密封性，出水止回阀的密封性，检查泄水阀功能。

(5) 小修（每年，包括二级保养内容）

1) 消火栓：更换水枪，更换水带，管道维修。

2) 消防水泵：拆检泵体，更换已经损坏的零件，调整联轴器的同轴度与轴向间隙，检查更换减振器，拆检电动机，清理轴承，更换润滑油，检查三项电流是否平衡，并对不符合要求的机组进行处理。

3) 湿式报警阀：清理阀体内污锈，紧固压板螺丝，清理绞接轴，检查阀瓣



密封盘是否老化等，校核压力表，保证计量准确，对阀外的所有管道及其附件进行清理。

4) 电动蝶阀：阀门表面进行油漆，检查密封铜圈有无脱落，更换密封填料。

5) 潜水泵：更换叶轮、损坏的电缆，抽取清水进行潜污泵清洗，机械密封的更换。

6) 气体灭火系统：卸下每个气体储瓶罐，进行称重，净重损失大于 5%的，查明泄露原因并排除与补充（按照编号各就各位），从启动瓶头阀上卸下电磁启动器，进行通电检查，应启动正常；对 O 型圈等橡胶密封件进行抽查，视其是否老化、损伤，出现老化现象，应进行全部更换。

7) 排水压力井：检查井的清淤，坑井、盖板及标志修复。

8) 管道(必要时)：不合格管段更换；管道走向更改，管道固定支架、吊架及卡箍更换。



第四章 电梯系统

第一节 电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。每周至少开展 2 次电梯的安全状况检查

一、标准及要求

电梯设备的保洁及报修，发现设备故障要及时上报，并配合专业维保公司进行维修。

1) 电梯设备日常保养、维修保障管理方案

a) 电梯运行管理

配备专（兼）职的电梯管理人员，开展电梯管理工作。电梯日常运行管理

为保证电梯机房设备的安全，机房门应上锁，不得随意打开房门，严禁无关人

员进入机房，以防设备被盗或被破坏，更不允许将机房作为住宿或安排作其它之用。

爱护电梯，勿乱按开关按钮，勿用硬件敲打按钮或其他部件，以免发生故障。

电梯机房门钥匙必须指定专人妥善保管，不得随便挂在墙上，以防钥匙被人随意拿走或丢失。

电梯撬门匙应妥善保管，严禁未经授权的人使用。严禁在厅外用手或其他工具扒开厅门。

对电梯维修保养资料存档。

当预先告知电梯不能正常使用（如：计划停电等）时，应将电梯停在一层，将开关盒里的停止开关合上，电梯照明断开，并通知告知乘客。





及时检查各电梯的运行次数，交替使用各电梯，均衡各电梯的运行次数。

电梯的轿厢内应张贴《电梯乘用注意事项》和年检合格证。

当发生火灾、湿水、电梯关人事故、地震等紧急事项时，按《电梯事故应急措施》执行。与此有关的工作人员应得到培训和演练，以具备相关的能力。

遇电梯发生故障或突然停电而关人等紧急情况时，切勿慌张，应当采取以下求救和自我保护措施：通过轿厢内的警铃、对讲系统，自己的移动电话向值班人员进行求援，如电梯轿厢内有病人或其它危急情况，应当告知救援人员。

与电梯轿厢门或已开启的轿厢门保持一定距离，听从管理人员指挥。在救援人员到达现场前不得撬砸电梯轿厢门或攀爬安全窗，不得将身体的任何部位伸出电梯轿厢外。

凡较长时间置放不用（1 个月以上）的电梯，应每周开启电梯，空载上下运行数次，以保证各部件灵活，防止零件锈死，避免电器受潮。

每年检查一次电气设备的绝缘程度，应符合《电力传动控制站技术条件》中的规定。

轿厢内张贴电梯乘用注意事项，告知提醒如严禁吸烟、严禁嬉戏、跳跃，乘梯时身体请勿依靠在轿厢门上，以及不允许装载易燃、易爆、易腐蚀的危险物品等注意事项。

二、电梯的日常保洁

由保洁员负责电梯的日常保洁工作，保持电梯轿厢内的清洁，每天进行一次保洁。

按实填写《电梯日检记录表》。

a) 电梯日常检查





检查电梯轿厢通风机是否处于正常运转状态，照明灯具是否损坏。

检查电梯运行楼层指示信号显示功能是否正常。

检查电梯报警铃、对讲机等安全装置功能是否正常。

检查电梯运行是否平稳，有无卡阻摩擦响声，有无爬行及晃动现象。

检查电梯门启闭功能是否正常，光幕防夹装置是否正常动作。

检查电梯的轿厢内张贴《电梯乘用注意事项》和年检合格证是否完好。

b) 配合专业维保单位，进行电梯机房的管理

机房内照明应保持完好，线路整齐，无临时接线。机房平时应上锁，钥匙由专人保管，非工作人员进入电梯机房须经项目公司主管人员同意，由工作人员陪同，方可进入。

机房内应保持环境清洁，通风良好，门窗完好。机房内不得堆放杂物及易燃易爆物品。

机房内应备有灭火器，放置在易取处。机房内盘车车轮，松闸扳手应摆放在固定位置。

机房钥匙由专人保管，任何无关人员不得进入机房。

严禁在机房内吸烟。

每日对机房内的设备进行一次检查，确保设备运行正常。当机房内外气温较高时，应启用机房的空气调节设备降温，保持机械与电气设备运行正常。

作好机房的记录（含检查记录，维修记录）

在台风、暴雨来临之前，作好机房的防风、防雨准备，并在风雨过后，及时进行检查。

禁止电梯维修工及电梯分包维保单位专业人员以外的人员操作电梯机房内的



任何设备。

三、巡视维护项目、周期、要点及质量标准

序号	项目名称	周期	巡视维护要点	质量标准
1	轿厢及前室	每日	1.检查轿厢选层按钮，电梯前室召唤按钮外观是否完好，是否能正常传送信号。2.检查轿厢和电梯前室楼层显示器是否完好，指示是否正确。3.检查外门及门套有无变形，门缝上、下间隙是否一致。4.检查门框地槽有无异物，门扇启闭是否灵活。5.检查轿厢内照明、风扇、对讲系统等辅助设施是否齐备、完好。6.清洁轿厢内部及层门，更换地毯。	1.配套设施正常、齐备。2.外观整洁。3.轿厢各活动部分动作灵活，运行安全、可靠。
		每月	协助、跟踪分包单位人员维修更换损坏的部件或进	
			行维护保养。具体内容如下：1.定期调整门扇，使门缝上下间隙一致牢固自锁。2.及时更换照明灯具，清洁灯具防护玻璃。3.检测对讲系统，使其与监控中心保持通讯畅通。	

2	机房及设备	每月	1.检查警示牌及各种规章制度是否清晰、整洁和齐备。2.检查机房各种配套设施及专用工具是否齐备、完好。3.检查机房有无漏水，曳引机有无漏油、漏电现象。4.牵引钢丝绳上平层线是否清晰。5.检查配电柜及控制柜是否清洁，指示灯是否正常，柜内电器设备有无过热现象，工作时有无异响。6.检查分体空调运行是否正常。7.协助、督促分包单位人员清洁、整理配电柜、控制柜内线路，清洁曳引机及安全钳，紧固接线端头，改善插接件连接效果。	1.机房清洁，通道畅通。2.机房干燥，温度适中。3.曳引机工作正常。
		每年	1.对曳引机安装支架、支承座及接地线进行清洁、除锈、油漆。2.协助年检专业人员对电梯各系统进行一次安全检测。	
3	厢顶设施	每周	1.检查轿厢顶照明设施是否正常、有无杂物。2.检查各配套设备安装是否牢固，有无松脱	安全开关灵活有效。2.挡遮板准确控制

			象。3.检查滑轮(槽)与滑轨接触是否良好, 接触面是否光滑。4.检查各保护开关是否灵敏、可靠。	轿厢平层。
		每月	1.由分包单位人员对轿厢顶清洁除尘, 紧固各安装螺栓及接线端子。	
		每年	2.协助、督促分包单位检查开门机构, 调整间隙, 加注润滑油。3.协助、督促分包单位对轿厢设备支架除锈、油漆。4.协助、督促分包单位检查清洁轿厢挡遮板及发射信号灯。	
4	井底设施	每周	1.检查井底照明、安全开关是否正常。2.检查井底有无杂物、油渍及积水。3.检查井底各辅助设施是否齐备、完好。	1.井坑内无积水、无杂物、无异味。2.限位开关灵敏可靠。3.缓冲器工作状况良好。
		每月	1.定期清除井底杂物污渍及积水, 维护照明设施及安全开关, 紧固接线端头。3.对井底设施进行清洁、除锈、油漆。4.坑底有排污泵的, 测试其工作性能。	
		半年	1.协助、督促分包单位检查缓冲器受力情况, 判断钢丝绳延展率。	

			2.协助、督促分包单位根据电梯运行情况调整限速器张紧轮间隙。3.协助、督促分包单位检测限位开关,保证灵敏可靠。4.协助、督促分包单位检测对重设施,保证其运行稳定性。	

四、电梯报修、维修管理

报修:

在值班台(或门厅)合适的位置公示报修的地点。积极运用现代通讯手段,进行维修报修信息化管理,如微信公众号进行报修服务等。

报修分甲方单位工作人员报修和物业工作人员报修两种情况。

甲方单位工作人员报修时,物业值班人员应对报修的内容进行核实,避免描述不清的情况。

在法定节假日和放假期间,应设立相应的报修渠道和处理措施。

维修质量的监督反馈:

若遇到当天不能完成的项目,维修人员应及时向物业项目经理反映,同时向报修者说明原因。必要时,采取临时应急措施。若遇到普遍性的或公共区域的项目,当天不能完成维修的,相关工作人员应及时告知原因。

巡查人员对每一项报修内容进行现场检查及回访,填写维修登记表。对回访结果进行记录,对于维修人员态度差、没有完成维修的现象及时联系相关人员处理。

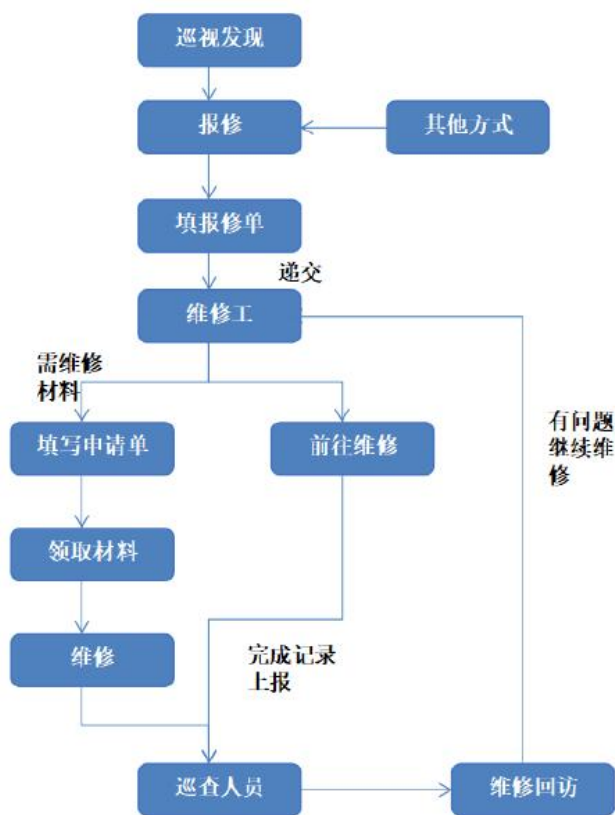
工程主管定期对维修进行现场检查,每月统计报修量,并抽查 10%维修回访。

定期将结果上报甲方单位。

项目负责人或工程负责人不定期回访服务对象，了解服务对象对维修质量、维修及时性的意见和建议，及时向维修单位提出改进、提升维修工的服务质量和水平的意见建议。

每年对外单位维保项目进行评分评价，确保维保单位工作质量。

定期开展满意度调查，收集维修维护的意见，向相关部门反映，以改进工作。

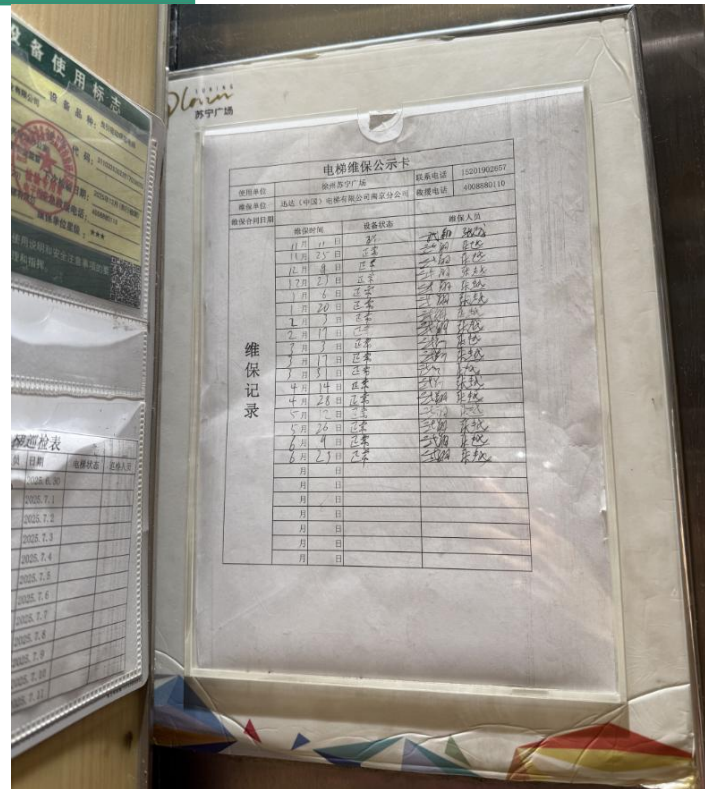


第二节 电梯准用证、年检合格证等证件齐全。相关证件、紧急救援电话和乘客

注意事项置于轿厢醒目位置



2026 年度盱眙县党政机关、事业单位和社会团体
物业服务框架协议项目投标文件





第三节 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年至少开展演练 1

次。电梯出现故障，物业管理服务人员 10 分钟内到场应急处理

每年至少开展演练 1 次。电梯出现故障，物业服务人员 10 分钟内到场应急处理，通知维保专业人员 30 分钟内到场应急处理。

1、困人救援应急预案

电梯运行中因供电中断、电梯故障等原因而突然停驶，将乘客困在轿厢内时，维修管理人员应安慰乘客，使他们安静等待，不要擅自行动，以免发生“剪切、坠井”事故，在操作前，维修管理人员应做好下列工作：

① 若有司机操作，司机应使乘客镇静等待，劝阻乘客不要强行手扒轿门或企图出入轿厢，并与维修人员取得联系。

② 维修人员应了解轿厢内被困人数及健康状况、轿厢内应急灯是否点亮、轿厢所停层位置以便于解困工作

③ 告知乘客尽量离轿门或已开启的轿厢门口，更不要倚靠厅、轿门，不要在轿厢内吸烟，打闹，必须听从操作人员指挥。

2、发生火灾应急预案

发生火灾时应立即中止电梯运行，并采取如下措施：

及时与消防部门取得联系并报告公司管理部。发生火灾时，对于有消防运行功能的电梯，应立即按动“消防按钮”，使电梯进入消防运行状态，供消防人员使用，对于无此功能的电梯，应立即将电梯直驶至首层并切断电源或将电梯停于火灾尚未蔓延的楼层。使乘客保持镇静，组织疏导乘客离开轿厢，从楼梯撤走。将电梯置于“停查看维保安全交底 需要甲方安全员同意 统计需要的配件及工具 维保机具的准备 放置检修护栏 公司仓库领取 按方案进行保养 如实填写记录”



客户签字确认止运行”状态，用手关闭厅门并切断总电源。井道内或轿厢发生火灾时，应即可疏导乘客撤离，切断电源，用二氧化碳、干粉和 1211 灭火器灭火。共用井道中有电梯发生火灾时其余电梯应立即停于远离火灾蔓延处。

相邻建筑物发生火灾时也应停梯，避免因火灾而停电造成困人事故

3、发生停电应急预案

当电气系统出现故障，造成大厦照明系统及动力系统停电时，电梯被迫停梯，这时，电梯维修人员应第一时间赶到现场采取措施，并与中控室联系，查清所有电梯位置及有无被困人员情况。

① 当出现停电事故后，电梯维修人员应手持应急照明设备第一时间到达中控室查看电梯位置

② 电梯维修人员到达电梯所在楼层时首先确定电梯的准确位置，判断是否可以放人

③ 当电梯离地面 80 公分以上时不可以放人，需要盘车到平层位置后方可放人（盘车放人操作方法见电梯困人救援应急预案）。

④ 当判断电梯位置无法放人时，应安慰乘客：“请您耐心等待，您在轿厢内最安全”

⑤ 当放出被困人员后，应引导客人走消防通道离开现场。

⑥ 电梯维修人员应到机房断掉所有电梯的总电源，防止电梯恢复后大电流冲击电子板

4、发生地震应急预案

接到省、自治区、直辖市人民政府发布临震预报，由工程部通知顾客参照国务院发布的《破坏性地震应急条例》（于 1995 年 4 月 1 日起实施）执行。



当地震已发生，震级为四级以下，烈度为 6 度以下时，应对电梯进行如下检查：

- ① 检查供电系统有无异常
- ② 电梯井道、导轨、轿厢有无异常。
- ③ 以检修速度做上下全程运行，发现异常即刻停梯，并使电梯反向运行至最远层站停梯，通知专业维修人员检查修理。如上下全程运行无异常现象时，在多次往返试运行后，方可投入运行。
- ④ 当地震震级为四级（含四级）以上，烈度为 6 度以上时，应由专业人员对电梯进行安全检验，无异常现象或对设备进行检修后方可试运行，经多次试运行一切正常后方可投入使用

5、电梯湿水应急预案

电梯机房处于建筑物最高层，底坑处于建筑的最底层，井道通过层站与楼道相连。机房会因屋顶或门窗漏雨而进水；底坑除因建筑防水层处理不好而渗水外，还会因暖气及上下水管道，消防栓，家庭用水等的泄露，使水从楼层经井道流入底坑，发生洪水时，井道、轿厢也会遭水淹。当发生湿水事故时，除从建筑设施上采用堵漏措施外，还应采取应急措施。当地坑内出现少量进水或渗水时，应将电梯停在二层上，中止运行，断开总电源。当楼层发生水淹而使井道或底坑进水时，应将轿厢停于进水层站的上二层，停梯断电，以防止轿厢进水。当底坑井道或机房进水很多，应立即停梯，断开总电源开关，防止发生短路、触电等事故。发生湿水时，应迅速切断漏水源，设法使电气设备不进水或少进水。对湿水电梯应进行除湿处理，如采取擦拭、热吹干、自然通风、更换管线等方法。确认湿水消除。绝缘电阻符合要求并经试梯无异常后，方可投入运行。对微机控制电梯，

更需仔细检查以免烧毁线路板。电梯恢复运行后，详细填写湿水检查报告，对湿水原因、处理方法、防范措施记录清楚并存档。





第四节 出现电梯困人情况后物业管理服务人员须立即到场进行救助和排除故障。现场解决不了的应通知电梯维保公司进行救援，在此期间应做好和被困人员的沟通联系工作，稳定被困人员情绪静待维保救援

一、故障类型及可能造成的危害

- 1、电梯故障或停电造成困人；
- 2、“安全钳”动作梯门无法造成困人；
- 3、安全系统故障或牵引绳断裂致电梯坠落。

二、报警程序

发生电梯事故（故障）时，知情人应赶紧致电有关人员哀求检修或救援。

附上：管理人员联系方式

有人员受伤的，同时拨“120 急救中心”哀求救援，并通知单位领导及安全管理职能部门或有关人员。

三、紧急救援程序及措施

电梯困人的解救：接报后，救援人员赶赴现场张开救援。

(1) 了解轿箱内情况，稳定被困人员情绪；

(2) 准确判断电梯所在楼层（位置），根据详细制订并施行救援方案。有关救援程序如下：

☆停电或轿门故障，轿箱停在平层位置时，救援人员用三角钥匙开启厅门及轿箱门解救被困人员。轿箱停在楼层之间时，应按以下程序进行：断开电梯主电源开关（主电源开关设在机房内）——运用专用工具松开曳引机制动闸——扳动曳引机（必须双人操作），向上或向下移动轿箱至平层位置——以三角钥匙开启轿箱门，解救被困人员。



☆ “安全钳”动作，轿箱停在平层位置时，救援人员用三角钥匙开启厅门及轿箱门，解救被困人员。“安全钳”动作，轿箱停在楼层之间时，应按以下程序进行：开启轿箱上方厅门——进入箱顶，先按下“急停按钮”——开启箱顶安全窗，放入“七横竹梯”——帮助和指挥被困人员由轿箱顶部的安全窗有秩序撤离。

电梯坠落事故救援：接报后，救援人员应首先关闭该电梯主供电电源——运用三角匙开启首层厅门及轿门，确认人员伤亡和装备损坏情况——赶紧通知电梯维修专业单位到场抢险；

☆若有人员受伤的，救援人员应赶紧对伤者施行救护，同时拨打 120 要求紧急抢救，并就事故情况向主管部门及公司领导报告。





第五节 每半月进行 1 次电梯五方通话试运行，保持应急通话畅通

一、检测标准与要求

1、执行规范：

严格遵循《电梯监督检验和定期检验规则》（TSG T7001）

符合《电梯制造与安装安全规范》（GB 7588）

满足采购文件中"半月检"强制性要求

2、五方通话构成：

轿厢紧急报警装置

电梯机房

监控中心

值班室

电梯底坑

二、标准化检测流程

1、检测前准备（D-1 日）

在电梯显著位置张贴检测告示

准备检测记录表、秒表、测试用对讲机

通知监控中心配合测试

2、现场检测操作（每月 1 日&15 日）

检测步骤	操作规范	合格标准
1. 轿厢呼叫	长按报警按钮 3 秒	监控中心 3 秒内响应
2. 语音测试	标准通话测试用语	双向语音清晰无杂音



检测步骤	操作规范	合格标准
3. 多方轮测	依次测试 5 个终端	全部通话链路畅通
4. 应急电源	切断主电测试	备用电源切换时间≤5 秒

3、特殊情况处理：

如遇通话不畅：

检查线路连接

测试备用线路

更换故障设备

重大故障 2 小时内报修

三、质量保障措施

1、三重验证机制：

操作人员现场检测

监控中心同步记录

随机抽查录音复核

2、设备维护计划：

每季度清理通话设备灰尘

每年更换老化线路

备用电池每 2 年更换

3、人员培训要求：

持证电梯安全管理员操作

每半年开展应急演练





新员工专项培训考核

四、档案管理

1、检测记录：

记录每次测试时间、参与人员、设备状态

保存测试录音（至少保留 3 个月）

2、问题跟踪：

建立故障处理台账

重复性问题专项分析

五、应急预案

1、通话中断处置：

立即启动备用对讲系统

维修人员 30 分钟内到场

设置临时应急联系电话

2、备用通讯方案：

配备无线对讲中继台

关键岗位配置 4G 应急终端



第六节 电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏



电梯管理方式

在物业管理行业,电梯的管理是由三方组成,物业管理者(物业管理公司)、维保单位(电梯公司)和电梯使用者(甲方),当然有的物业管理公司有自己的专业维修队伍,但总的来说电梯运行是否良好与这三者之间有密切的联系。一、电梯的设备管理

(1)、在一个楼盘土建和装修工程即将完工,管理公司准备进驻时,其中验收工作是一项重要工作,把住这一关,对今后的管理和使用者有着很重要的意义,对电梯的接管也是一样,对每部电梯都应个别验收,物业管理企业接到电梯安装公司的“接管通知”后,应即组织验收小组,其成员应有物业管理企业方管负责人员及技术人员,验收时应有原施工单位负责人参加,物业管理企业如电梯技术力量,可委托“质量监督站”进行验收,第一次验收为初检,对发现的问题应商定



安装单位签订协议保修或赔款补偿,对这类协议必须是在设备能用不致出现重大问题后方可签订。

(2)、验收时应注意对重点部位的检查,验收的具体技术标准按国家现行规范、标准执行。

(3)、交验时应提交完整的电梯设备安装与建筑施工图,包括使用说明书,电气控制原理图与性能测试记录。

(4)、其它相关问题:

第一:保修期,按规定,产品在出厂一年半内保修,安装质量在一年内保修,特殊要求与施工单位协商决定。

第二:提供电梯的易损件和备件费。

这两项问题可以在验收时协商议定。

2、维保方面的管理

电梯是一种使用相当频繁的设备,电梯在整个运行过程中,其主机与各零件都在发生不同程度的自然损耗,而良好的维修保养可减少损耗,提高可靠性,确保安全,延长电梯的使用寿命,节约资金,使其保值、增值。物业管理公司在对电梯进行维修保养时,可以自己成立一个专门的电梯维修保养队伍,也可委托社会上的专业电梯公司进行管理,但必须注意如下事项:

(1)、电梯维修单位应取得质量技术监督部门的资格审查,方能从事相应的维修业务。

(2)、在维修保养及修理工程中应严格执行电梯安全操作规程。

(3)、电梯每年由当地检测部门进行一次安全检测,合格后方可继续使用。

(4)、保养时间要固定,保养内容要达到电梯的安全使用标准,并尽量避开





节假日和上下班高峰用梯时间。

(5)、因故障或计划修理电梯,应尽量缩短操作时间,在维修过程中,要确保人身安全,必须悬挂警示标记。

3、技术档案资料的管理

每部电梯都要在接管后建立单独的档案,这样对以后电梯的维修和管理方面都有很大的帮助。

(1)、电梯文件和原始资料:验收报告、安装合同、电气原理图、使用说明书、遗留问题协议书等。

(2)、设备登记表:电梯运行记录表,性能参数,各主要配件的型号、功率等。

(3)、大、中、小记录表,记载大、中、小修时间,次数、维修内容等。

(4)、维修资料:包括维修单,维修保养记录表,电梯改造项目,更新记录等。

二、电梯的安全管理

电梯作为一种交通运输设备本身就具有一定的危险性,其维修工作又具有高空作业和带电作业的特点,因此对安全工作必须有严格的管理制度,电梯的安全管理首先是对电梯司机、电梯操作人员,电梯管理人员和电梯维修人员的安全作业的训练;其次是对电梯安全监督和检查,对电梯的各项安全开关经常检查,检查开关按钮是否运作可靠;第三是对用户的安全教育和宣传电梯的安全使用知识。

第一:加强对电梯作业人员的培训考核。

1、物业公司首先对电梯作业人员要求持证上岗,电梯作为特种行业,根据国家有关要求从业人员必须持证上岗。

2、制订合理的电梯使用操作规程和电梯维修操作规程。



3、加强培训与考核工作。

作为物业公司,经常要对电梯值班人员加强电梯困人救援方法的培训和电梯发生紧急事故时处理方法,一旦发生紧急事故,电梯值班人员应该能够快速安全救出乘客,确保人身安全。

第二、设备安全检查和监督。

为了运行安全,电梯本身在设计和制造上已经设置了多种安全装置,在使用中必须经常检查这些开关、按键的可靠性和运作灵活性,定期进行安全机构动作试验与整体性能试验。这些在维修使用说明中有明确的规定,关键是严格执行。

作为物业管理公司,对电梯的安全,还要求有防火、防水、防盗、防震等措施。例如,通向机房的楼梯口应设有防火的安全门,机房应装有防盗报警器和灭火器,机房内不应有上下管线,井道、底坑应有防水措施,机房地板所开的孔洞应有防水隔离圈,井道内壁不应有凸出部分,以保证安装,维修安全运行的需要。

第三、对广大用户加强宣传电梯的安全使用规则,确保更多的人都能正确使用电梯。

电梯作为人们经常使用的设备,不管是物业管理者,电梯维保单位,都必须从细微的工作做起,不断加强完善自己的管理制度,才能使电梯的运行处在一个良性循环体系之中。

电梯运行管理和安全预案

为保证某某项目电梯能够安全、正常的运行和使用,特制定以下内容:

一、电梯设有专门的责任人,并全面了解电梯的工作原理,掌握电梯运行规律,其职责是电梯的正常巡视检查,保证运行参数在要求的范围内,在巡查中应做到看、听、嗅、摸为手段,对运行中电梯的主要部位进行巡视检查,发现异常



情况及时通知电梯专业维保单位处理, 电梯责任人参与维保单位每月的电梯保养工作, 并对维保单位工作进行监督、确认, 验收合格后在月保养单上签字。

二、电梯维保安全操作如下:

- 1、维修保养时一般须切断电源, 以免触电、卷入引绳、轮等造成人员伤亡和设备事故。
- 2、因维修保养须停机时,须确认轿厢内无乘客后方可停机。
- 3、在机顶做检修、保养工作时, 除判断故障和调试需要外,禁止使用快车。
- 4、下底坑作业时, 禁止关闭厅门, 厅门口必须摆设告示牌,防止无关人员进入。
- 5、在底坑作业时, 首先打开底坑灯, 按下底坑急停开关, 必须佩带安全帽。
- 6、机房、井道、底坑因工作需要动火作业时, 必须遵守物业辖区消防规定, 制定专人监视, 事后清理火种。
- 7、维修保养结束时, 必须认真清理现场, 清点工具和物品。

三、安全应急预案:

1、电梯进水

电梯(指电梯设备或这些设备所处的区域)一旦发生进水情况应立即切断电梯总电源(包括动力和照明电源), 阻止进水后, 首先清理井道和底坑等处的积水。在电梯层门口设置“电梯故障、禁止使用”的警示牌, 并书面告知该电梯停用原因, 同时通知专业电梯维修人员(维保单位)进行维修。

2、发生火灾

楼宇一旦发生火灾, 应立即拨打“119”电话,立即通过消防通道有序疏散建筑内的人员离开, 劝阻人员请勿乘坐电梯。立即启动电梯的消防迫降运行功能,



按下电梯迫降开关,使电梯迫降至撤离层,使电梯内乘客快速离开。

3、发生地震

如果有地震预报,应将电梯停在基站,关闭电梯门,并切断电梯总电源(包括动力和照明电源)。如果突发地震灾害,应立即使电梯就近平层,开门,使乘客立即离开轿厢,在条件允许的情况下,立即切断电梯总电源(包括动力和照明电源)。在发生地震后,电梯会自动就近平层,开门,使乘客立即离开轿厢,在条件允许的情况下,通过对讲装置指导轿厢内乘客该怎么办,当确认轿厢无人后,切断电梯总电源。地震后应由电梯检测部门对电梯进行安全检测并确认合格后,方可运行。

4、发生停电

如果接到停电通知,应在停电前将电梯停在基站。如果突然停电,安保人员及时巡视检查有无困梯现象。如有人困梯,及时通知监控中心并对被困人做好解释和安抚工作,监控中心接到报警后据情况,通知维修组和电梯维保公司并做好通知记录。来电后,维修组逐步检查电梯是否正常运行,如果出现异常联系维保公司处理。

5、困人救援

电梯发生故障且有乘客被困时,应迅速切断电梯总电源,同时通知电梯维修人员尽快至机房按《电梯救援使用说明》使用盘车装置,手动将轿厢移至平层区,打开电梯门救出乘客,在整个过程中应使用通话装置与轿厢内乘客通话,对被困乘客进行安抚,稳定其情绪,消除其恐慌感。不要轻易尝试释放乘客,并劝告乘客不要盲目尝试自救。为便于被困乘客救援,在轿厢内醒目处设置有维修单位名称、救援电话号码等信息的标识。



6、其他妨碍电梯正常运行的情况

一旦发现电梯运行不正常，应立即停止电梯运行,同时通知电梯专业维修人员进行检查。若有人员伤害或重大设备损坏时，积极组织抢救,并注意保护现场,同时立即报告所在地区质量技术监督部门和省特种设备检测中心。

物业公司服务电话：025-66996699

电梯的维护保养人员架构

人员架构：4 人

人员条件:具有专业知识业务和经过培训的工作人员.

上班时限：两班（8:00——20：00、20：00——8:00），每班 2 人。

工作职责:

1、按照国家制定的电梯安全运行规范进行管理。定期参加和接受相关主管单位的业务培训，正确判断和及时处理各项工作,负责公司电梯安全运行管理工作。

2、做好电梯运行服务工作，不定时的巡视电梯的运行情况；确保游客及工作人员乘电梯的安全；配合做好每年电梯年检工作和各项检查考核工作。

3、按照相关规定安全操作规程操作电梯，遇到电梯故障，应立即采取措施,设法让乘客就近安全离开电梯；认真做好电梯运行安检工作，定期开展相关安全教育。

4、协助特约维保单位检修人员做好电梯安全维护工作，及时通报电梯运行情况，确保安全运行。

5、负责记录电梯维修单位每次维保工作质量情况。

6、在电梯定期检验有效期满前 1 个月向检验机构做好申请定期检验工作。





7、按时完成领导交办的其它临时工作。





第七节 根据采购人需求，合理设置电梯开启的数量、时间

一、需求响应标准

1、基础原则：

工作日：保障审判高峰期用梯需求

非工作日：节能运行模式

重大活动：专项保障方案

2、数据支撑：

近 3 个月电梯使用大数据分析

审判庭排期表联动预测

实时监控系統动态调整

二、精细化运行方案

1、常态运行模式：

时段	运行数量	服务重点	节能措施
7:30-9:00	100%	干警上班高峰	错峰运行
9:00-11:30	80%	庭审集中期	智能派梯
11:30-13:30	50%	午间休息	单梯循环
13:30-17:00	70%	综合办公	层控优先
17:00-次日 7:30	30%	值班保障	节能休眠

2、特殊场景配置：



大型庭审：

提前 1 小时启动 100%运力

设置法官专用梯（需刷卡）

物资运输：

指定货梯延长服务时间

配备防撞保护措施

3、智能调控系统：

部署 AI 派梯算法：

实时监测候梯时间

自动优化停靠策略

高峰时段动态增梯

三、节能管理措施

1、闲时控制：

非工作时段启用“呼梯激活”模式

夜间保留 1 部消防电梯常开

2、设备维护：

每月进行平衡系数测试

季度性调整变频参数

四、应急保障机制

1、突发需求响应：

紧急按钮唤醒休眠电梯

维修人员 15 分钟内到场





2、备用电源管理：

每月测试应急平层功能

备用电源可持续运行 ≥ 2 小时

五、监督执行体系

1、数字化看板：

实时显示各电梯运行状态

候梯时间超标自动预警

2、定期评估：

每月分析能耗数据

每季度征求使用部门意见

3、公示制度：

电梯运行时刻表公示

临时调整提前 24 小时通知



第八节 及时清洁电梯轿厢，要求光洁、明亮、无污垢、无斑点

一、准备阶段：准备工具：毛头、毛巾、不锈钢光亮剂（不锈钢油）、玻璃刮刀、拖把、簸箕、扫帚、垃圾袋。

二、轿厢：

1、观察轿厢内、梯门有无损坏或新划伤，电视屏幕、各类按钮、照明是否正常工作；

2、发现问题及时上报领班并拨打客服电话；

3、用专用擦布擦拭电视屏幕；

4、用八成干的毛巾擦拭轿箱内壁及顶部；

5、用干毛巾除去轿箱内遗留水迹；

6、用拖把拖抹轿厢地面；

7、用吸尘器吸取轿厢门口轨道凹槽内的杂物，并用毛巾擦拭干净。



三、不锈钢：

1、用上好油的抹布擦拭轿厢内不锈钢门及门框（镜面不锈钢处理）；

2、每周使用不锈钢保养液做养护一次。

四、开关按钮：

1、用八成干的抹布擦拭电梯数字按钮表面；





2、再用干抹布重新擦拭一遍。

五、镜面：

1、用占有水的涂水器毛头润湿镜面；

2、用玻璃刮对镜面进行刮；

3、用干抹布擦去镜面遗留的水迹。

六、标准：

1、轿厢四壁干净明亮；

2、不锈钢表面每周使用不锈钢保养液做养护一次；

3、轿厢内灯板每月擦拭一次。

七、注意事项：

1、须按纹路擦拭不锈钢，避免使用铲刀等锋利硬物清理不锈钢表面污迹；

2、清理电梯轿厢外立面卫生时，须有电梯管理人员在现场指挥操作；

3、镜面不锈钢可用玻璃水清洁，不得使用不锈钢光亮剂（油）；

4、电梯清洁完毕后检查钥匙锁是否恢复自动状态，按钮是否可用。



第五章 空调系统

第一节 空调通风系统管理方案

一、分体空调运行

遥控开关机，运行模式，调节温度。一般空调回风设定温度不小于 26 度（节能运行）。

二、分体空调定期维修保养

室内机组的维护保养

1、定期（一般为 1-2 月）清洗分体空调蒸发器（或冷凝器）的进风过滤网。可在清洁水中加入少量洗洁剂清洗，然后再用清水冲洗一下，晾干后装上。

2、定期清洗分体空调蒸发器（盘管）翅片上的结灰，可用硬尼龙刷清除结灰，洗刷后可用吸尘器吸灰。

3、经常检查分体空调凝露水排水管是否畅通，如果堵塞，应及时清除堵塞物，以使凝露水畅通，否则则会溢出集水盘。

4、定期对分体空调机组作清洁工作。

5、保护好蒸发器翅片，若有倒片应予以校正

三、分体空调室外机组的维护保养

1、保护好分体空调冷凝器翅片，若有倒片应予以校正。

2、定期清除冷凝器翅片间结灰，确保通风流畅。



3、定期对分体空调室外机组内部作清扫工作，清除外壳表面结灰，经常保持清洁状态。

四、分体空调整机的维护保养

1、正确选用熔断器的容量，分体空调容量一般为空调机组额定电流的 2 倍左右。异步电动机的额定电流约为电动机启动时不致熔断，熔断器的额定电流应大于电动机的额定电流。

2、定期检查分体空调压缩机和风机的运行状态，是否有异常噪声，但听到不正常的杂声，如金属碰撞声、电动机嗡嗡声、外壳振动声，应立即停机察看，找出发声源，予以排除。

3、定期检查分体空调电器的运行状况，主要是控制点器（强电部分），如断路器和保护电器等。并对电器板进行清扫，保护良好的运行环境。

4、定期检查制冷系统的运行状态，手感检查分体空调压缩机的吸、排气温。可以装接压力表的机组，应装压力表，以检测高、低压压力状态。观察视液镜中制冷剂流动状态，以判定系统的制冷剂量。

5、定期检查制冷系统连接管口焊接点、接扣处是否有油迹。有油迹处应进行检漏。

6、空调机组不应长期在 30℃以上的空调房间中运行。即制冷机组长期在超符合工况下运行，会降低机组的运行寿命，而且容易损坏压缩机的运行零件。

7、经常检查分体空调机组的插头与插座的接触是否良好。

8、保持电气系统的干燥、清洁、防止电气系统受潮而漏点。避免电器受潮而击穿绝缘层。特别是黄梅季节更要做好防潮、防毒工作。



第二节 中央空调设备运行管理方案

管理制度

(一) 机房设备操作制度

1、机电操作员工必须熟悉和牢记设备的结构,以及注意事项严格按照设备特性进行运行和保养。

2、特殊工程必须凭有关特殊操作证方能操作,确保设备及人身安全。

3、运行操作人员应做到“四会”等。

“四会”

4、会使用

(1) 对所使用的设备,首先熟悉设备性能及操作程序,方可开动设备。

(2) 在使用设备过程中,严格按照安全操作规程,防止设备事故发生及设备使用寿命缩短。

5、会保养

(1) 经常保持设备整洁。

(2) 认真做好每班日保养。

(3) 按照设备润滑要求做到定质、定量、定时、定点,保证滑动面和传动部位运动正常。

(4) 定期认真执行月检、年检及一级保养工作。

6、会检查

(1) 设备开动前必须检查各操纵控制系统、安全装置及油镜等一切正常后再起动设备运转,如发现问题及时处理排除故障。

(2) 设备运行过程中,应该常观察各部位运转情况,如有异常应立即停止





运转，检查、分析原因。

7、 会排除故障

(1) 凡属设备故障，维修人员应及时排除，如有严重问题向上级汇报，共同排除。

(2) 维修人员要熟悉设备电器机构、楼层照明系统，如遇电器故障应配合电工排除故障。

(3) 凡属人为所造成的设备损坏或故障应保持现场，立即向有关人员报告，逐级上报，根据事故大小进行分析和处理。

(4) 检修员工在上班前对设备、楼层供电、生活水箱及消防系统进行一次检查，下班要做好交接班工作。

(5) 维修员工必须熟悉设备的各个润滑点，按要求进行润滑。

(6) 对设备根据各自不同特点制定维修保养制度方式（巡回检查制、日检制、周检制、月检制、季度制及年检制等）。

(7) 对设备无法实施的维修保养项目及对需委托外协保养的设备，维修员工必须熟悉设备性能及设备使用情况、故障位置等，以便配合外协修理人员一起搞好维修工作。

(8) 做好季度、年保养准备工作，为维护设备正常运转可推行专项修理。

(二) 机房设备维修保养制度

1、 机电工作维修员工必须熟悉和牢记设备的结构，以及注意事项严格按照设备特性进行维护保养。

2、 特殊工程必须凭有关特殊操作证方能操作，确保设备及人身安全。



3、 维修操作人员应做到“三好”、“四会”。

“三好”

4、 管好

(1) 对物业设备负保管责任，未经上级负责人同意，不准无关人员动用物业的设备。

(2) 对设备及附件、仪器、仪表、防护罩等应保持完整无损。

5、 用好

(1) 严格执行设备安全操作规程，合理使用设备，对重点设备要在专业技术人员在场调试，不得超负荷使用设备。

(2) 不准在设备及机房重地乱堆放杂物，不准用不正确的方法开启电器开关及控制操纵系统。

6、 修好

(1) 设备在修理或保养进行过程中，维修人员熟悉设备结构，掌握设备性能。

(2) 维修人员要熟悉设备的技术参数，调整设备，保证设备良好的使用性能。

(三) 交接班制度

1、 交班人员须认真填写交班记录，内容包括：设备运行状况、本班中发现的故障处理情况、工具、卫生、遗留的工作及上级领导布置的工作；

2、 交班前检查所要完成的工作，清点工具；

3、 遇有紧急事故，交班人员应交接清楚，如需共同处理交班人员应作为主





要人员进行处理；

- 4、 如接班人员因故未到岗，交班人员不得离开工作岗位；
- 5、 接班人员提前 15 分钟到岗进行接班，首先对交班记录进行查看，有问题进行询问；
- 6、 检查运行设备状态，听取上一班的口头交代；
- 7、 交接班记录经确认无误后，由双方共同签字；
- 8、 主管审查双方的交接班记录并签字认可；
- 9、 交接班记录总工及经理随时调出查阅。

维修工作管理办法

一、设备的维修：

设备的维修方法分为两类，一类是预防维修，另一类是故障维修。

1、预防维修

预防维修的主要形式是维护保养和计划检修，具体实施是根据维护保养和检修制度按一定周期间隔进行。制度中的周期、项目、范围应参考设备生产厂商的维修指导资料，结合所管理设备具体情况制订。执行中根据不同的设备运行环境条件、负荷情况、设备和部件的质量情况及设备现实技术状况做相应的调整。在故障预防上不可能总是恰当及时，有可能过于提前形成不必要的过多停车检查，也有可能过于延后起不到预防故障的作用。

因此预防维修计划应不断在总结经验分析研究基础上加以修订，执行中也切不可过于机械。之外，应有预知维修概念，即根据运行技术参数对运转中的设备进行监测、诊断，据此确定设备的异常部位和劣化程度，对设备故障做出预报，





从而采取相应维修措施。这种方法也协助到预防维修计划。

对某台（套）设备地预防维修实施前要根据维修计划规定的项目、范围对该设备进行修前检查，作好正式停机分解检修的准备，其主要内容如下：

- (1) 确定停机检修的起、止时间；
- (2) 组织检修队伍及必要时的后备支援人员；
- (3) 备齐拆卸、分解、检查、安装、调试所需的机械、仪器、量具、工具；
- (4) 备齐需更换或可能需更换的零件；
- (5) 备齐临时加工件所需原材料及加工手段；
- (6) 备齐检修中所需的清洗、擦拭、润滑、填充等材料。

预防维修完成后由设备管理单位验收，检查各预定项目完成情况及设备技术状况是否达到完好标准。设备预防维修的实施计划、修前检查和修理中发现的主要零部件维修及更换情况记录、验收试验报告等文件都要归档。

2、故障维修

故障维修是指在设备发生故障后，对失效、损坏的部分进行针对性修理。故障维修一般只用于非重点设备，否则会影响系统运行功能，应尽量减少主要设备故障维修次数，缩短故障维修时间。可采取故障维修方法的设备有：

- (1) 个别房间或影响区域很小的末端设备；
- (2) 有备份的小型设备；
- (3) 停机损失小、维修简便、修理费低廉的设备；

即使是确定采用故障维修方法的设备，也必须进行日常保养和检查，减少故障诱发因素，提高设备使用效率，延长设备寿命。另外，采用预防维修方法管理





的设备发生意外故障时，其处理方法与故障维修的实施方案相同。

故障维修要注意下列问题：

建立严格的日常保养和巡视检查制度。通过保养，提高运行可靠性，减少故障发生，改善服务质量；通过巡视检查，及时发现问题，以便解决。

建立有效的信息传递体。管理单位设有总值班室及热线电话，实行 24 小时值班，随时接受甲方的维修申请和故障报告，及时将信息通报给维修人员及主管领导，争取在尽可能短的时间内使有关人员到位。

备有一支常备的精干的维修人员队伍。为适应维修工作需要，必须有一批能应付各种复杂情况的维修技术员工常驻在物业区域内。他们应当是技术熟练、经验丰富、一专多能，熟悉本物业设备分布情况和运行技术情况，应具有可靠有效的通讯手段，须做到能在任何时候召之即来。

建立必要的维修物资储备。为应付可能出现的设备故障维修的需要，必须事先准备一定数量的备品备件。故障的发生有着一定的偶然性又具有突发性，备品备件的品种数量的确定要适度。储备不足必然影响维修及时性，不利于迅速排除故障，恢复设备正常运转；储备过多则造成资金积压即物资久存变质，形成浪费，也影响维修质量。要根据设备本身技术现状和运行负荷情况来制定备品备件计划，及时采购，妥善保管，经常检查鉴定库存物资。

作好维修检验和记录。维修完成后向总值班室报告完成情况，重要设备或较大范围的故障处理完后，维修人员要作好维修记录，其内容应包括：故障现象、发生原因、修理方法、更换零部件、维修后状况等。设



备管理单位要对维修后的设备进行验收。

预防维修是事先防范、未雨绸缪、防患于未然，故障维修是时候处理，亡羊补牢、去病于既起，二者各有特点，适用场合不同。要因时因地制宜，采取适当方式，以最好的维修质量、合理的费用支出，达到设备安全、经济可靠地运转，发挥正常功能，为电厂生产服务。

二、 材料应用及报废管理

- 1、 基本库存的零配件、材料由甲方统一负责采购。
- 2、 主管须了解甲方材料库的库存情况，做到库存合理。
- 3、 每月底前由专甲方管根据库存情况及工程维修用料、备料计划提交下月物料计划由工程部统一报给甲方采购备料。
- 4、 如甲方要求乙方进行紧急采购，其所采用的易损件、零配件等的厂家及价格需获得甲方审批及书面认可，乙方方可采购使用。在紧急采购时，乙方需垫付采购费用，甲方于次月支付管理费时向乙方支付垫付的采购费用。
- 5、 材料及零配件报废管理程序按下图程序执行,已报废的零配件应交回废品库收存。

工作人员技术培训管理

（一） 新员工的技术培训

- 1、 新员工到位后一个月内必须经过技术培训，培训考核合格方能上岗，新员工的培训应于 1 个月内完成，并于完成后通知培训主任更新员工的培训记录。
- 2、 对于个别情况，各部门主管可向培训主任提出书面的要求延长有关培训的期限。



3、特殊岗位职工如锅炉工、焊工应取得国家劳动技术部门承认的证书，定期复检。

(二) 年度定期技术培训

- 1、人事主任发出通知书要求各部门主管提交各部门的培训要求。
- 2、各部门主管可根据员工的表现评估及部门的发展等资料，作出每年的部门培训要求。
- 3、部门培训要求制订后，由各部门主管签署后交人事主任。
- 4、部门内部培训可按照各部门之培训要求进行定期培训，作好培训记录存放于部门档案中，并将培训内容以书面形式通知人事主任。

(三) 技术培训内容

1	制冷机培训	新员工上岗前 一个月内	空调操作全 体员工	厂家讲座	尽快熟悉性能掌 握操作技术
2	空调自动化系 统培训	同上	同上	承建施工单位	同上
3	空调系统 运行培训	同上	空调维修保 养及操作 人员	专业工程师	同上
4	空调系统 维修培训	同上	同上	同上	同上

(一) 培训记录

人事主任根据有关人员、员工所提交的资料更新有关员工的培训记录并存档，对于员工的培训会保存其培训记录。



保养计划列表

一、水泵

序号	工作内容	周 期						备注
		每天	1 月	2 月	3 月	半年	1 年	
1	检查所有泵的密封必要时予以修复				★			
2	检查所有管道保温是否退化或损坏		★					
3	检查所有接头		★					
4	有必要启用备用泵时检查并校正所有阀门位置		★					
5	检查并报告所有有故障的计量表		★					
6	检查所有橡胶防振绝缘		★					
7	检查并用摇表测试电缆及马达的绝缘					★		
8	检查冷冻水补水箱液位计及电磁阀动作		★					
9	一般操作的水平控制检查		★					
10	检查水泵扬程	★						
11	水泵清理过滤网			★				
14	水泵电机加油		★					
15	更换机械密封及轴承 *						★	

注：更换周期按实际运转周期决定，配件由甲方负责提供



二、冷媒水系统

序号	工作内容	周 期				备注
		1 天	1 月	2 月	1 年	
1	冷冻水、采暖水水质化验*		★			
2	冷冻水、采暖水日常加药*		★			
3	冷冻水、采暖水系统清洗				★	
4	水系统温度	★				
5	水系统压力	★				
6	检查阀门		★			
7	系统是否漏水等	★				
8	系统保温				★	

1、带*项目：冷冻水加药及清洗所用药剂费用另计。

2、如需更换零配件费用另计。

三、中央空调低压控制柜

序号	工作内容	周 期				备注
		1 天	1 月	6 月	1 年	
1	校准电流电压过载及接地继电器		★			
2	检查并替换指示灯		★			
3	检查并清理接触器、过载、继电器触点				★	
4	检查电器及线路的接点和绝缘				★	
5	配电柜内部吸尘清理			★		
6	检查接地装置				★	
7	进行线路绝缘测试并修复其损坏				★	
8	记录电压、电流、功率及千瓦时	★				
9	检查并测试所有故障复位按钮				★	

注：更换周期按实际运转周期决定，配件由甲方负责提供。



四、补水箱

序号	工作内容	周 期					备注
		1天	1周	1月	6月	1年	
1	检查漏水接头用防水连接拧紧检查箱体有无泄漏	★					
2	检查补水箱液位计是否正常工作		★				
3	检查所有球阀确保畅通无堵塞补水电磁阀是否处于正确位置			★			
4	冲洗水箱（必要时）				★		
5	检查箱体、阀门、支架是否生锈			★	★		
6	检查水箱及管道保温是否退化，修复或替换损坏的部分			★			
7	清理水箱顶部的灰尘和污物				★		

五、风冷分体空调机

序号	工作内容	周 期				备注
		每周	每月	每季	半年	
1	检查机组运行状况	★				
2	检查压缩机	★				
3	检查吸气温度(过热)	★				
4	检查风机及压缩机电量	★				
5	检查电压及压缩机风机电流		★			
6	检查制冷系统管路是否通畅		★			
7	检查压缩机加热器		★			
8	检查所有电器联接并紧固		★			
9	清理冷凝器翅片					
10	检查压缩机和电磁阀					
11	检查各种安全保护装置及温控设定			★		
12	检查压缩机及风机接触器工作状态			★		
13	检查风机固定状态			★		
14	检查电机及风机噪音			★		
15	检查蒸发器加热器工作状态			★		
16	检查设备电源接地				★	
17	清理过滤网		★			



六、风冷螺杆式热泵机组

序号	工作内容	周 期				备注
		每天	每月	每半年	每年	
1	检查机组运行状况及冷热水进出口压力、温度	★				
2	检查压缩机运转状况	★				
3	检查吸气温度(过热)	★				
4	检查风机及压缩机电量	★				
5	检查电压及压缩机风机电流		★			
6	检查制冷系统管路是否通畅		★			
7	检查压缩机油位		★			
8	检查所有电器联接并紧固		★			
9	清理冷凝器			★		
10	检查压缩机和电磁阀			★		
11	检查各种安全保护装置及温控设定			★		
12	检查压缩机及风机接触器工作状态			★		
13	检查风机固定状态			★		
14	检查电机及风机噪音			★		
15	检查蒸发器加热器工作状态			★		
16	检查设备电源接地				★	
17	分析机组过滤器				★	
18	检查机组内部压力	★				
19	检查冷媒是否需要添加		★			

注：所需零配件费用另计。

七、空气处理机和新风机组



序号	工作内容	周 期			备注
		2 月	6 月	1 年	
1	清理空气过滤器，过滤器架和架槽	★			
2	检查冷却加热盘管，清理凝水盘，检查冷凝水管是否堵塞		★		
3	检查冷却加热盘管是否有泄露	★			
4	梳理换热器表面凹陷的翅片		★		
5	对冷却加热盘管进行化学清洗 *			★	
6	检查风机皮带松紧，位置，必要时紧皮带	★			
7	润滑风扇和马达轴承，清理旧油脂	★			
8	检查供回水管道系统的支架是否松动，保温棉损坏或漏气		★		
9	进行空气处理机室的内务清理，机体松动检查	★			
10	检查并维修送回风系统泄漏，保温是否损坏	★			
11	检查温控器，传感器等控制装置是否设置正确，检查二通阀执行器		★		
12	清理水过滤器		★		
13	报告盘管进出水温度及运行电流	★			
14	递交关于化学清洗前后的温度和风速的报告			★	
15	药洗加湿器海绵轮，清洁蓄水盘 *				每采暖季二次

带*项目： 根据检查结果有必要时进行（费用另计）。

八、风机盘管



序号	工作内容	周 期		备 注
		2 月	1 年	
1	清洗过滤器，过滤器架和过滤器槽	★		
2	检查维修温控器二通执行阀	★		
3	化学清洗并用水冲洗*		★	
4	检查并清理风机		★	
5	清理冷凝盘必要时清除胶状物	★		
6	检查冷冻水管和冷凝水管保温及管道阀门密封	★		
7	开关阀门确保其操作灵活	★		
8	冲洗冷凝水管		★	
9	检查风扇在三个档位上的速度	★		
10	递交关于化学清洗前后温度和风速报告		★	

带*项目：如采用化学药剂清洗费用另计。

九、排风通风系统

序号	工作内容	周 期		备 注
		每季	每年	
1	清理风页灰尘	★		
2	风机轴承注油		★	
3	检查电机三相平衡		★	
4	检查电路绝缘	★		
5	检查风页平衡	★		



第三节 空调的管理与维护方案

1、空调的管理与维护服务标准

(1) 建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用，运行中无超标噪音和滴漏水现象；

(2) 夏季室外温度达到 30 摄氏度（含 30 摄氏度）时，办公室内可以开启空调。使用空调时，应关好门窗。空调开启时间为上午 9：30-11：30，下午 14：00-17：00；空调制冷温度设定在 26 摄氏度（含 26 摄氏度）以上。

(3) 定期按季度检修养护空调设备，及时添加冷媒，保证空调设备、设施处于良好状态；

(4) 空调系统出现运行故障后，维修人员及时到达现场维修，并做好记录，零星合格率 100%；

2、空调机组每日巡视保养项目

中央空调机组每日巡视保养项目

序号	部位	内容	要求
1	润滑系统	压缩机润滑轴承的油压、油位	油压、油位正常，必要时进行放油与加油
2	冷凝器	检查冷凝器压力、饱和温度	符合设计工作情况
3	蒸发器	检查蒸发器压力	符合设计工作情况
4	冷冻水	检查冷冻水进出水温度	水温正常，进出水温度差正常
5	冷却水	检查冷却水进出水温度	水温正常，进出水温度差正常
6	压缩机电机	检查电机的压力、电流及声音	电压、电流正常，无异常声音

7	冷凝器管束	检查管束清洁及污垢	清洁、无污垢
8	水处理	检查水质	确认水质良好
9	水泵电机	检查冷冻水泵、冷却水泵电机的电压、电流及运行情况	电流、电压正常，无异常声音，无过热
10	冷却塔	1、检查冷却塔进出水是否正常，水位及有无溢流 2、检查冷却塔风机运行状况 3、检查冷却水塔和水箱补水浮球阀，系统阀门有无渗漏	进出水正常、无溢流冷却塔风机运行正常、无异常噪声浮球阀正常、阀门无渗漏
11	盘管风机	1、检查过滤网、给风机 2、检查电磁阀和温控开关	清洁过滤网、给风机传动部分注油电磁阀、温控开关正常

3、空调机组半年检修项目

空调机组半年检修项目

序号	部位	内容	要求
1	机油过滤器	检查机油过滤器	清洁、通畅，否则需更换
2	回油系统	检查干燥剂、引射器管嘴	更换干燥剂，引射器管嘴无杂质
3	控制柜	检查机组控制柜、冷冻水泵、冷却水泵、冷却风机控制柜	清洁控制柜内电器元件，紧固各种异线的连接螺栓



4、空调机组年检修项目

中央空调机组年检修项目

序号	部位	内容	要求
1	润滑油系统	检查压缩机油槽内的润滑油	放出与更换压缩机油槽内的润滑油
2	蒸发器与冷凝器	1、检查与清洗水过滤器 2、 根据需要检查与清洗管束 3、检查端板	水过滤器清洁、畅通，管束清洁、无 污垢，端板牢固
3	压缩机电机	1、清洁空气通路和绕组 2、 测量电机绕组绝缘 3、电机 轴承加油	电机空气通路畅通、绕组清洁，电机 绕组绝缘正常，清洗电机轴承，重新 添加润滑油
4	控制柜	检查制冷主机及制冷辅机控 制柜	清洁控制柜内电器元件，紧固各类导 线的连接螺栓
5	水质	对水质进行化学分析	水质需符合标准，否则需进行水处理
6	制冷辅机	清洁电机绕组，测量绕组绝 缘，电机轴承加油	绕组清洁，绝缘正常，清洗电机轴承， 并重新加润滑油
7	管道系统	阀门、保温层、水管道等	阀门漏水检渗，保温层修补，冷却水 管道加药除垢、除水藻，冷却水管道 加药除垢



第六章 消防系统

根据公安部《关于抓紧建立和认真落实建筑消防设施检查维修保养管理制度的通知》的要求，为保证消防设施正常运行，确保人身和财产安全，依靠现有的高科技联网平台，拟制定消防设施的管理、维护和保养方案如下：

一、消防设施维护、维修范围

全面熟练掌握消防系统的作用和所在位置、操作方法，负责火灾自动报警系统的维护、维修范围包括：

- 1.火灾自动报警系统；
- 2.自动喷水灭火系统；
- 3.消火栓系统；
- 4.防排烟系统；
- 5.水炮系统；
- 6.消防联动设备的维护维修负责到消防联动设备的接口；
- 7.消防报警线路和消防联动线路及消防联动电源线路、管路出现问题包括短路、断路。



以 7 天为一个巡视检查周期，对消防设备、设施进行巡视检查,并做好记录，发现问题立刻报修。重大节日前配合采购人进行节日消防安全大检查，发现消防隐患必须按采购人要求及时进行整改。

二、消防系统中各子系统的服务范围

(一)火灾自动报警系统

- 1.对火灾报警系统作定期检查和试验。

- (1)对火灾报警控制器的各功能进行试验。



(2)采用专用检测仪器分期分批试验探测器的动作及确认灯显示。

(3)每年对备用电源进行 1-2 次充放电试验，1-3 次主电源和备用电源自动切换试验。

2.对消防系统联动设备作定期检查和试验。

(1)每年对防排烟设备、防火卷帘门等控制设备做消防联动试验两次。

(2)每年对火灾事故广播进行消防联动试验两次。

(3)每年对消防通讯设备在消防控制室进行对讲通话试验两次。

(4)每年进行强制切断非消防电源消防联动试验两次。

3.对火灾自动报警系统控制线路及联动线路的故障进行维修。

4.对火灾自动报警系统的故障进行维修。

5.对火灾自动报警系统的消防通讯线路、消防主机电源检查及消防主机接地线路的故障的检查及维修。

(二)消火栓系统

1.每月对消防泵进行启动运转试验，并对消防泵进行消火栓按钮联动启泵试验。

2.每月对系统上所有的控制阀门进行检查，保证控制阀门处于正常状态。

3.每月对消火栓进行检查，发现问题及时处理。

4.每季度对最不利点消火栓进行静压压力试验。

5.每半年对室内消火栓箱内的水枪、水带等设备进行检查，发现问题及时通报住宿人员。

6.每年对水泵接合器的接口及附件进行检查。

7.每年抽查消火栓的出水情况对重点部位的消火栓每年进行出水检查。



(三)自动喷水灭火系统

- 1.每月对水源控制阀、报警阀组进行检查,保证系统各阀门处于工作状态。
- 2.每月对喷淋水泵进行启动运转试验一次。
- 3.每月对电磁阀作启动试验一次,动作失常时马上通知采购人及时更换。
- 4.每月对喷头进行外观检查,发现有不正常的喷头及时更换,当喷头上有异物时及时清除。
- 5.每季度对湿式报警阀旁的放水试验阀进行泄水试验,验证湿式报警阀的供水能力。
- 6.每半年利用末端试水装置对水流指示器进行试验。
- 7.每年对水泵接合器的接口及附件进行检查并进行维护。
- 8.每年对消防水池,消防水箱及消防气压给水设备的消防储水位及消防气压给水设备的压力进行检查,发现问题及时协助贵单位处理。

(四)防火分区

- 1.每周检查木质防火门、防火卷帘门、电动防火门等的完好情况。
- 2.每季度手动或自动启停防火卷帘门、电动防火门试验检查其性能。

(五)防排烟系统

- 1.每周检查送风、排烟机房工作环境以及送风机、排烟机、电源控制柜、送风阀、排烟阀等是否处于正常完好状态。
- 2.每半年手动或自动打开排烟阀、启/停送风机、排烟机查看其性能。
- 3.每半年手动或自动方式关闭空调通风系统、电动防火阀试验检查其性能。

(六)应急照明疏散指示

- 1.每周检查安全出口、疏散通道、重要场所的应急照明和疏散指示标志是否





处于正常完好使用状态。

2.每月试验应急照明灯和疏散指示灯切断电源后是否能正常工作。

(七)其它

1.每季度检查干粉灭火器的压力、重量、有效期等。必要时做喷射试验。

2.每月检查集水坑排设备、自救逃生设备，消防电源及自动切换设备是否处于正常完好状态。

3.每季度试验消防电源末端的切换功能。

三、建筑消防设施的维护和运行

(一)防火分隔设施

1.每日对建筑物内各类防火门(窗)、防火卷帘、防火阀、排烟防火阀等设备的外观和开启状态进行检查，重点检查上述设备及其附件是否完整，有无丢失、损坏、脱落的现象，并应及时维修、更换，清除上述设备附近影响其正常关闭、开启的障碍物。

2.定期对建筑物内各类防火门(窗)、防火卷帘、防火阀、排烟防火阀等设备运行状态进行检查,检查上述设备是否能够有效关闭或开启,通过消防控制设备联动关闭或开启设备的动作信号是否能反馈至消防控制室等,确保其处于正常的运行状态。

(二)消火栓给水系统

1.每日检查室内消火栓是否被圈占、埋压、损坏、挪用，一经发现应及时恢复。

2.定期对消火栓及其供水管道进行检查、维护保养，及时清除消火栓周围的杂物，检查消火栓有无生锈漏水现象,栓口的橡胶垫圈等密封件有无损坏或丢失，



消火栓的闸阀开启是否灵活,必要时应对阀杆加润滑油。此外,还应检查室内消火栓箱内的水枪、水带、启泵按钮等设备是否完好配套。检查室内消火栓系统消防水泵控制柜的控制方式是否为自动运行方式,以确保消火栓启泵按钮能正常启动消防水泵。

3.定期检查各消火栓的出水情况,使其保持正常的运行状态。

(三)自动消防设施

1.火灾自动报警系统

(1)每日应检查报警控制器的功能(如火警、故障、复位、消音等)是否正常,是否为自动运行方式,并填写系统运行日记录表。

(2)每季度应试验、检查报警控制设备对相关系统(如室内消火栓系统,自动喷水灭火系统,常开防火门、窗,防火卷帘门,通风空调,防排烟系统,应急照明和疏散指示标志系统,非消防电源切断,电梯迫降等)的联动控制、显示功能。对备用电源进行 1~2 次放电实验,1~3 次主、备电源间的自动切换试验。

(3)年度采用专用仪器对所有火灾探测器、火灾事故广播的功能检查试验一遍。

(4)火灾探测器投入使用两年以后,应每隔三年全部清洗一遍。

2.自动喷水灭火系统

(1) 日常维护检查。自动喷水灭火系统投入使用后,应坚持每日对系统状态和使用环境进行检查,重点检查消防水池、消防水箱的水位是否正常,系统组件(如各类阀门、报警阀组、喷头、管道、供水设施等)外观有无损坏、锈蚀、渗漏,工作状态是否正常;系统工作环境或保护对象是否被人为作了不恰当的改变,可能会对系统的灭火效果产生不良影响,例如:堆垛高度、保护对象火灾危险等级和

环境温度的改变等:检查喷淋泵控制柜的控制方式是否为自动运行方式,确保系统处于自动运行状态。

(2)定期维护检查。在日常维护检查的基础上,每月、每季度、每年定期应对自动喷水灭火系统进行一次彻底检查,主要内容有:检查喷头有无损坏、锈蚀、漏水现象,及时更换不正常的喷头,确保喷头表面清洁、完好;对报警阀组阀门、末端试水装置进行开阀试验,观察阀门的开启性能和密封性能,以及水力警铃、延时器的性能是否正常;检查供水管道有无机械损伤和锈蚀,管道有无堵塞现象;模拟火灾状态,检查系统的各项功能是否正常工作 and 显示。

3.防排烟设施

(1)日常维护检查

检查自然排烟窗是否打开,直接通风面积是否符合国家规范要求;检查机械防、排烟系统组件(如正压送风机、排烟风机、正压送风口、排烟风口、管道、风阀等)有无损坏、锈蚀、漏风的现象,是否处于正常的运行状态;正压送风口、机械排烟风口及其现场手动开启装置是否被遮挡。

(2)定期维护检查

定期手动开启、关闭正压送风口、排烟风口,看其是否灵活,密封是否良好;定期模拟火灾,测试机械防、排烟系统手动、自动启动功能,检测其各组件能否正常运行,采用风速仪检测送风口、排烟口的风速是否符合设计要求。

(四)安全疏散设施

一般来讲,建筑物的安全疏散设施包括疏散楼梯和楼梯间、疏散走道、安全出口、应急照明和疏散指示标志系统及辅助救生设施。

加强安全疏散设施的维护保养,确保其完好有效,才能保证火灾时建筑物内



人员和物资安全疏散，有效地减少火灾所造成的人员伤亡和财产损失。

1.每天应对整个疏散通道(含疏散楼梯间、前室、疏散走道、安全出口)进行检查一次，确保疏散通道畅通。

2.每周应进行防火门的开关、防火卷帘的升降、应急灯启动和照度、疏散指示标志的方向及供电情况进行检查，确保其处于正常的工作状态；清除影响防火门关闭、防火卷帘升降的障碍物。

3.每半年对防火门的铰链和闭门器及防火卷帘的轨道、卷帘门机轴进行润滑保养，保证防火门、防火卷帘开关自如。

3.每年应对应急灯和疏散指示标志等进行功能和安全性检查，并进行充放电实验，确保其正常工作。

(五)消防供电

1.日常维护检查

检查消防专用配电柜、开关柜及各消防用电设备双电源末端切换。箱有无故障，是否处于正常的工作状态；检查备用电源(EPS、UPS、自备发电机)的外观，看其是否完好正常，自备发电机的储油量是否符合设计要求。

2.定期维护检查

定期对第二路电源、备用电源、变压器进行运行测试，检查其能否正常切换(自动或手动)运行，消防用电设备处双电源末端切换装置能否正常自动切换。

(六)建筑灭火器

1.日常维护检查

根据被保护对象的火灾种类和火灾危险性等级，检查所配灭火器的配置规格、类型、数量、设置位置是否符合国家现行规范要求；



检查灭火器的外观，看其有无损坏、锈蚀标牌是否清晰，贮气压力是否满足要求。

2.定期维护检查

定期委托有资质的维修单位对所配建筑灭火器的功能性进行一次全面检查，看其是否存在灭火剂失效、超出规定使用年限的现象，如有，均应予以强制报废。

3.定期检查楼内所有便携式灭火器材、防毒面具的有效期和数量，并负责提醒甲方及时更换、补充。



第七章 供配电系统

第一节 建立 24 小时运行值班监控制度

一、系统概述



弱电智能化系统为的物业服务工作提供了重要支撑手段。所以弱电系统的日常维护、故障排除、升级改造等工作尤其重要工作。

弱电智能化系统是物业管理现代化水平提升的重要标志。弱电系统涵盖的子系统较多，技术门类繁杂，需要专业人员对系统进行有计划的维护保养，并能及时应对和解决突发状况。维保工作一方面保证了系统的正常高效稳定运行，另一方面客观的延长了设备使用寿命。

二、弱电系统维保服务主要内容

(一) 各系统服务明细

1、综合布线系统

电话，网络频繁的使用，会面临越来越多的电话系统的维护和管理的问题。如果不能及时有效地处理好，将会给正常工作带来很大的影响



电话线路--线路检测--线路维护--终端模块测试--信号测试

网络线路--线路检测--线路维护--终端模块测试--信号测试

2、视频监控系统

清除监控主机过滤网--加添 CPU 散热油膏--检测操作系统--检测电源电压
电阻

摄像机与线路--电源与线路检测--摄像镜头检测--视频清晰度调整--显示及
系统操作部分--监视器灰尘清理--硬盘录像机灰尘清理--视频矩阵系统灰尘清--
机房内 UPS 检测--机房内线路标识、线路整理

3、紧急广播及背景音乐系统

广播系统主机--播电源时序器工作是否正常--消防功放与广播功放线路有
无短路--广播前置放大器各路检测--广播编程器--CD 机检测--广播监听器各路
工作是否正常消防报警信号发生器检测--检测强切电源--消防信号智能接口器
工作是否正常，在有消防疏散信号后广播是否联动。

广播喇叭--各楼层广播喇叭工作是否正常-各防区工作是否正常--电井内音
量控制器检测

4、计算机网络系统

维护物业办公设备正常运行定期的（包括打印机墨头清洗，复印机保养，电
脑系统优化，网络优化等）病毒的清除、重要文件的备份光盘刻录。

电脑整机的安装选购和调试，零部件组装调试，升级安装调试，操作系统的
安装维护，办公软件安装维护，其它应用程序的维护，上网安装优化，安装打印

机, 扫描仪, 光盘

5、一卡通系统

检测操作系统--检测磁力锁信号--检测读卡器通讯信号--检测锁与门吸力情况--检测电源电压电阻--检测系统软件功能--检测主机与分机线路传输--检查电井内系统模块接线及通讯--检查电井内系统电源工作状态

6、信息发布系统

检测操作系统--检测各显示器信号--检测显示屏色差, 内容等--检测电源电压电阻--检测系统软件功能--检测主机与分机线路传输--检查电井内系统模块接线及通讯--检查电井内系统电源工作状态

7、会议设备检测

检测电源电压电阻-检测各喇叭是否正常工作-检测功放, 调音台设备是否正常工作-各系统演示功能是否正常-检测系统软件功能-检测主机与机房线路传输

(二) 系统维护中的一般注意事项

在对弱电系统设备进行维护进程中, 应对一些情况加以防范, 尽可能使设备正常工作, 主要需做好防潮、防尘、防腐、防干扰的工作

1、防潮、防尘、防腐

对于弱电系统的各种设备来说, 由于大多数设备直接置于有灰尘的环境中, 对设备的运行会产生直接的影响, 需要重点做好防潮、防尘、防腐的维护工作。如摄像机长期悬挂于道路立杆, 防护罩及防尘玻璃上会很快被蒙上一层灰尘、碳灰等的混合物, 又脏又黑, 还具有腐蚀性, 严重影响收视效果, 也给设备带来损





坏，因此必须做好摄像机的防尘、防腐维护工作。在某些湿气较重的地方，则必须在维护过程中就安装位置、设备的防护进行调整以提高设备本身的防潮能力，同时对高湿度地带要经常采取除湿措施来解决防潮问题。

2、防雷、防干扰

只要从事过机电系统的维护工作的人都知道，雷雨天气一来，设备遭雷击是常事，容易给弱电设备正常的运行造成很大的安全隐患，因此，弱电设备在维护过程中必须对防雷问题高度重视。

弱电系统进入长期使用后，有可能出现这样那样的故障现象，如：不能正常运行亦即一些“软毛病”。这些问题对于一个弱电系统来说，特别是对于一个复杂的、大型的监控系统来说，是在所难免的。一般弱电系统的故障无外乎以下几点：

由于设备本身的质量问题造成的设备故障；

设备经长期使用，元件自然老化导致的设备损坏故障；

在运行过程中，由于电压、电流的不稳定，导致的设备损坏故障；

由于线路受损导致的信号传输故障；

由于前端图像采集设备附近，环境发生变化。造成的干扰等图像质量欠佳故障；、由于施工质量或未采取防雷措施等造成的施工质量故障等

（三）系统常见的故障现象及其解决方法

电源的不正确引发的设备故障。电源不正确大致有如下几种可能：供电线路或供电电压不正确、功率不够(或某一路供电线路的线径不够，降压过大等)、供





电系统的传输线路出现短路、断路、瞬间过压等。特别是因供电错误或瞬间过压导致设备损坏的情况时有发生。因此，在系统调试中，供电之前，一定要认真严格地进行核对与检查，绝不应掉以轻心。

由于某些设备(如摄像机及云台、电话与信息面板)的连结有很多条，若处理不好，特别是与设备相接的线路处理不好，就会出现断路、短路、线间绝缘不良、误接线等导致设备的损坏、性能下降的问题。在这种情况下，应根据故障现象冷静地进行分析，判断在若干条线路上是由于哪些线路的连接有问题才产生那种故障现象。这样就会把出现问题的范围缩小了。

设备或部件本身的质量问题。从理论上说，各种设备和部件都有可能发生质量问题。但从经验上看，纯属产品本身的质量问题，多发生在解码器、电动云台、传输部件等设备上。值得指出的是，某些设备从整体上讲质量上可能没有出现不能使用的问题，但从某些技术指标上却达不到产品说明书上给出的指标。因此必须对所选的产品进行必要的抽样检测。当确属产品质量问题，最好的办法是更换该产品，而不应自行拆卸修理。除此之外，最常见的由于对设备调整不当产生的问题。比如摄像机后截距的调整是个要求非常细致和精确的工作，如不认真调整，就会出现聚焦不好或在三可变镜头的各种操作时发生散焦等问题。另外，摄像机上一些开关和调整旋钮的位置是否正确、是否符合系统的技术要求、解码器编码开关或其它可调部位设置的正确与否都会直接影响设备本身的正常使用或影响整个系统的正常性能。



(四) 弱电系统维保计划安排

1、视频安防监控系统



常规性保养（12/次/年）

检查各监控点的图像清晰度、光度及焦距调校及维护；

对摄像机进行除尘保养并检查摄像机的紧固状况；

检查系统上的矩阵切换主机、监视器、显示器，其包括图像、对比度、光亮度的调校；确保系统处于正常工作状态。

适应性保养（2/次/年）

对监控软件的设置参数根据实际情况调整；

对电视监控系统使用的电源设备进行测试；

对硬盘录像机内部配件的灰尘附着状况进行检查；确保系统处于正常工作状态。

系统性保养（1/次/年）

对传输线路、控制线路及系统功能的全面维护检测；确保系统处于完好状态。

2、一卡通系统

常规性保养（6/次/年）

检查门锁、读头及主机系统各项功能；确认处于正常良好工作状态。

适应性保养（2/次/年）

检查系统主机运行状态；

进行管理软件的数据备份与数据库整理；





3、紧急广播及背景音乐系统

常规性保养（3/次/年）

系统主要设备功能检测，加电通断实验检测；

适应性保养（2/次/年）

电脑主机除尘保养、软件数据库备份。

系统性保养（1/次/年）

各楼层弱电井和设备间内设备的检查（线缆连接、工作状态、电源供电，箱盖封闭）；确保系统处于完好状态。

4、计算机网络与综合布线系统

常规性保养（6/次/年）

无线、有线网络、电话功能检测；

适应性保养（2/次/年）

电脑主机除尘保养、软件数据库备份。

系统性保养（1/次/年）

各楼层弱电井和设备间内设备的检查（线缆连接、工作状态、电源供电，箱盖封闭）；确保系统处于完好状态。

5、信息发布系统及其它弱电系统

常规性保养（3/次/年）





系统主要设备功能检测，加电通断实验检测；

适应性保养（2/次/年）

电脑主机除尘保养、软件数据库备份。

系统性保养（1/次/年）

各楼层弱电井和设备间内设备的检查（线缆连接、工作状态、电源供电，箱盖封闭）；确保系统处于完好状态。

我公司将根据现场维保情况，提供每月一次的定期信息服务：每月将上月抢修、维修、维护、保养记录表以电子文档的形式报送主管部门负责人。针对维保服务的特点，我公司建立服务考核机制、以服务相应时间、故障修复率、客户满意度等为依据对维护人员进行考核。





第二节 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、 控制柜及线路等重点部位监测

（一）配电房管理制度

1、按电气“三三二五”等规章制度进行设备运行及维护管理。确保所有设备完好，运行正常，杜绝重大责任事故发生。

2、人员配备合理，具备相关资质证书，制定各类设备人员岗位责任制、运行记录和操作规程，并按规定进行操作与记录，定期派专业人员对系统进行测试、检查，消除事故隐患，确保系统安全、可靠、设备和管道系统状况良好。

3、确保正常供电，严格限电、停电审批权限，遇有计划限电、停电按规定通知。

4、制订并严格执行临时用电管理办法和停电应急处理措施。

5、每天至少 1 次巡查，随时更换和修复损坏的灯泡、灯具、开关等电器设备，保证所有灯光照明等设施完好率达 100%。

6、计划停电，提前 24 小时通知人力资源服务中心做好解释工作，确保设备正常运行。

7、配电房内禁止吸烟明火作业、不得存放易燃、易爆物品、闲人不得进入、禁止声音作业和接电；配电房电工要定期检查强电和内线头是否牢固；电工要定期清扫强电箱内的积尘。

8、做好防水、防鼠、防盗工作，注意随手关闭好门窗，经常查看防护网、密封条防护情况，谨防小动物窜入配电房而发生意外。

9、严禁无关人员进出。未经培训，不得随便开关操作室内设施、设备。



10、管理人员应经常检查设施、设备动作情况，发现隐患，及时处理，每半年组织大检查，保证供电系统有良好的性能。

11、非工作人员不得擅自进入配电房。

12、抄表员来抄表，管理人员应做好配合、复核工作，确保交费及时、准确。

13、遇到紧急事故，快速准确地断电、防止事故扩大；工作人员须熟练使用消防器材。

14、非正常工作时涉及工程范围的应急处置。

15、建立档案，所有设备均应有（检查、维修、保养）档案。

16、对景观照明、公共区域照明等进行运行管理及维护。

17、按气象部门要求完成防雷接地装置的检测及维护管理。

► 强弱电管理

SUNING 苏宁银河物业
G-SERVICE



(二) 停送电操作要领

1、正常情况下的倒闸操作：



(1) 机电维修部经理提前两天收面通知运行组停、送电范围（包括变压器报停、启用）；

(2) 运行组接到通知后，一天内完成以下工作：

a、立即通知供配电专业人员即到现场，根据负荷分布情况实地考察其可行性；

b、若不可行应立即汇报情况，并说明原因；

c、若可行，则应明确停、送电时间、范围，填好操作票后，由物业经理审批，同时将停、送电情况书面通知服务中心。

(3) 服务中心接到通知后，提前一天贴出停电通知以告之：

a、倒闸操作前，运行人员要做好相应的准备工作；

b、在确定时间，在监护人的监护下，操作人员按操作票进行倒闸操作；

c、停电：先停负荷开关，后停隔离开关；

d、送电：先送隔离开关，后送负荷开关。

e、倒闸操作完成后，运行人员要检查运行情况，发电机操作开关置于自动位置；做好各项相关记录。

2、紧急状态下的倒闸操作：

(1) 发现配电房有冒烟、短路等异常情况或发生火警等重大事故时，运行人员立即进行全部或部分负荷停电操作：根据情况断开低压配电柜上电源开关，或断开高压柜高压开关；

(2) 停电后立即通知机电维修部经理，经理到现场后立即检查事故原因，在查出确定的原因后方可恢复部分或全部供电。对损坏部分应尽快修复，以恢复





正常供电；

(3) 做好各种记录，重大事故应立即报告管理处经理。

3、值班房、设备房卫生管理制度

(1) 各值班人员负责该班次值班室的卫生清洁工作，并保持值班室卫生。

(2) 各专业值班人员负责各自专业设备房的卫生清洁工作；

水电工负责配电房、水泵房卫生清洁工作；卫生清洁工作。

(3) 接班人负责检查上一班的清洁工作，对不合格卫生清洁工作可要求返工，直至合格。

4、各专业早班值班人员为该专业设备房安全卫生责任人。

5、项目经理负责本部卫生清洁工作的日常检查和督导。



第三节 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全

一、服务范围

1. 室内照明设备维护：包括室内各种照明设备的日常维护、故障排除和定期检修。
2. 室外照明设备维护：包括室外景观照明、路灯等设备的日常维护、故障排除和定期检修。
3. 照明系统巡检：定期对照明系统进行巡检，检查照明设备是否正常运行以及设备的磨损情况，及时发现并解决潜在问题。
4. 照明设备安装调试：对新购买的照明设备进行安装和调试，并确保设备能够正常运行。

二、服务内容

1. 定期保养：根据客户需要，定期对照明设备进行保养，包括清洁、润滑、紧固等维护工作，以确保设备的正常运行。
2. 故障排除：当照明设备出现故障时，我们将及时派遣专业维修人员前往现场进行故障排查和维修，以减少客户的损失。
3. 设备检修：定期对照明设备进行检修，包括更换老化部件、修复损坏部件和调整设备参数等，以延长设备的寿命和提高其稳定性。
4. 巡检记录和报告：我们将定期巡检照明设备，并记录巡检情况和发现的问题。同时，我们会及时向客户提供巡检报告，以便客户了解设备的运行状况。
5. 市场调研和技术支持：我们将定期进行市场调研，了解最新的照明设备和技术，为客户提供技术咨询和支持，推荐适合客户需求的新产品和解决方案。



三、服务流程

1. 客户需求分析：首先与客户联系，了解其需求和要求，包括照明设备的类型、数量、安装位置等。
2. 方案设计和报价：根据客户需求，我们将设计出最合理的照明维护方案，并给出详细的报价。
3. 签订合同：客户对方案和报价满意后，我们将与客户签订合同，明确服务内容、期限和费用等。
4. 实施和维护：根据合同约定，我们将在规定的时间内进行维护工作，定期巡检设备并解决故障。
5. 包装和交付：在维护工作完成后，我们将设备进行包装并交付给客户，同时提供巡检报告和维护记录。

四、服务优势

1. 专业团队：我们拥有一支经验丰富、技术过硬的维修团队，能够为客户提供高效、优质的照明维护服务。
2. 完善的服务体系：我们建立了一套完善的服务体系，包括定期巡检、故障排除和定期维护等环节，确保设备能够长时间稳定运行。
3. 灵活的服务模式：我们将根据客户需求，灵活调整维护方案和服务时间，以满足不同客户的需求。
4. 丰富的资源和供应渠道：我们与多家照明设备供应商有着紧密的合作关系，能够提供多种品牌和类型的照明设备，以满足客户的需求。
5. 良好的售后服务：在维护工作完成后，我们将提供一年的免费维护期，并及时解决客户在使用过程中遇到的问题。





第四节 核心部位用电建立高可控用电保障和配备应急发电设备, 定期维护应急

发电设备

一、实施依据及目的

1、实施依据

- (1) 《中华人民共和国安全生产法》;
- (2) 《中华人民共和国电力法》;
- (3) 国务院《电力供应与使用条例》;
- (4) 江苏省《电力设施保护条例》等相关法律法规。

2、实施的目的

为保障各物业管理处变压器、配电柜设备正常运行, 维护电力系统稳定、经济运行, 防止事故的发生做到早发现早处理, 防患于未然;

延长设备的使用寿命, 改善设备的运行状况, 提高设备的综合效能; 降低设备的故障率, 为公共设备设施的正常用电提供保障条件, 提升物业服务品质, 提高甲方的满意度。

二、供配电系统设备的定期维护保养方案 and 标准

1、每日巡视保养项目

每日巡视保养项目

序号	项目	部位	内容	要求
1	电力变压器 (干式)	外壳	1、查低压母线 2、检查壳体	低压母线不发热、无变色外壳清洁、无污染物、无放电痕迹
		温度计	1、检查是否完好 2、观察温度指示	显示正常、无损坏、温度不超过 140℃

		声响	监听变压器声响	发出均匀的“嗡嗡”声，无异常杂音
		变压器室	1、检查门窗、地面、四壁 2、检查通风道、通风设施 3、检查室内照明设施 4、检查室内消防设施	无杂物、不渗水、能防止小动物进入，干净整洁、功能正常、通风良好、无锈蚀、开关灯具功能正常、消防设施功能正常
2	低压开关柜	柜正面	1、清扫(擦拭)柜正面 2、检查仪表指示及运行参数 3、检查空气开关 4、检查闸门开关、操作机构 5、检查分闸、合闸指示灯	无灰尘、无污迹，仪表工作正常，电流、电压在正常范围，工作状况符合运行要求，指示灯指示正常
		柜背面	1、观察母线、连接点、引出线 2、检查电度表	连接良好、接点无发热变色，电度表铝盘转动正常
3	电容器柜	柜正面	1、清扫(擦拭)柜正面 2、检查仪表指示及运行参数 3、检查自动补偿器 4、检查各组电容指示灯	无灰尘、无污迹，仪表工作正常，电流、电压在正常范围，补偿器功能正常，指示灯完好
		柜内	1、观察电容器壳体、套管 2、检查导线及其连接点 3、检查柜内温度	电容器无膨胀，无渗漏油，连接导线无过热变色，无热熔现象，柜内温度不超过 45℃
4	柴油	机身	清扫机身及周围地面	无灰尘、无杂物
	发电机	控制房	1、检查信号指示 2、检查	机组处于正常备用状态，符合运行

			各控制形式、状态	规程要求
		蓄电池	1、检查浮充电压、电流值 2、 检查蓄电池液比重及液位	浮充电压 $26 \pm 1V$ ，浮充电流 1~2A(观察充电电流表)，电池液比 重 1.26~1.30(采用吸式比重计)，液 位不低于极板
		冷却水箱	检查水位	水位在正常刻度范围
		储油箱	检查油位	保证储油至少能供机组运行 24 小 时
		润滑油	检查润滑油位	润滑油位高度应在油尺有效刻度范 围内
		通风	检查机房通风设施	风机运行正常、室内通风良好
5	强电井	强电井室	1、检查房顶、四壁、地面、 门 2、检查室内照明设施 3、 检查电缆、母线槽	无损坏、无杂物、无漏水，能防止 小动物进入，干净整洁，开关、灯 具功能正常，无损伤无放电痕迹、 无

2、每周保养项目

每周保养项目

序号	项目	部位	内容	要求
1	电力		完成每日遮视保养项目	无灰尘、无污迹
	变压器	接地线	1、检查接地线 2、检查连 接点	无断股、无锈蚀，接触良好

2	低压 开关 柜		完成每日遥视保养项目	无灰尘、无污迹，仪表工作正常，电 流、
		柜背面	1、检查闸刀开关 2、检查 自动开关 3、检查保险丝具 4、检查电缆及电缆头 5、 检查母线支撑固定装置	不过热变色，三相闸夹到位，灭弧罩 牢固不松动，接线桩头无发热变色， 无焦糊异味，容量符合规定，固定可 靠，无破损，无松动
		地下电 缆室	1、检查室内环境 2、检查 电托盘 3、检查电缆	无杂物、垃圾，无积水，电缆排列有 序整洁无杂物，固定可靠无损坏，无 放电痕迹
3	电容 器柜		完成每日遮视保养项目	
		柜正面	手动(用转换开关)逐组投 切电容器	控制正常功能良好，指示仪表及信号 正确
		接地	检查接地线	无松动、无断股
4	柴油 发电 机		完成每日视保养项目	
		冷却水 系统	1.检查冷却水箱水位 2.检 查各管路及连接部位	水位距注水口的 50 毫米连接良好,无 渗漏
		燃油泵 统	1、检查油箱油位 2、检查 各管路及连接部位	油位正常(保证 24 小时运转)连接良 好,无渗漏
		润滑系	1、检查油尺、油位 2、检	位高度在油尺有效刻度范围内油质

		统	查机油油质	应清洁、无杂质
		空气流 阻指示 器	检查空气流阻指示器	色标应为绿色
		控制系 统	手动空载试运行 1、按操作 规程手动启动机组 2、检查 发电机控制屏上各类仪表 及信号指示灯	启动迅速，开关正常，运转无异常声 响电压、频率正常，信号灯指示正常， 油压、水压正常，泊湿、水温正常

3、年度保养项目

年度保养项目

序号	项目	部位	内容	要求
1	电力变 压器		完成每日遥视保养项目	无灰尘、无污迹
		变压器	1、全面清扫、擦拭 2、全 面紧固螺栓连接部分 3、测 量烧姐直流电阻 4、测量线 圈绝缘电阻 5.测量相间绝 缘电阻	清扫、无油垢牢固无松动三相电阻应 平衡(相间差别不大于三相平均值 的%%，线间差别不大于三相平均值 的 2%)，采用 2.5kv 兆欧表，限值将 含有关规定
		电气连接	1、调压连接片 2、一次电 缆接头 3.二次母线槽接口	调压连接片连接良好，电缆接头及母 线槽口紧固、良好

		变压器室	1、全面清扫 2、清扫、检查高压负荷开关 3、检查修理室内照明、通风、消防设施 随	清洁、无蛛网、积尘清洁，动作正常， 安装牢固无损坏缺失，功能正常，无故障
2	低压开关柜		完成每日巡视保养项目	
		仪表	校验仪表、校验电度表	
		柜内	1、全面清扫灰尘 2、整理二次线，补齐、更换二次线接线号 3、检修闸刀开关 4、检修自动开关 5、全面检查紧固螺栓连接点 6、补刷相位漆	无灰尘、无油质、无杂物整齐、美观、清晰三相网期到位、接触面(线)大于 2/3 以上，刀片夹座接触压力合适，触头不烧损，动作可靠灵活，无缺损件，牢固、无松动颜色符合规定
		地下电室	全面清扫、整理	无垃圾、无杂物，电缆排列整齐
3	电容器柜		完成每日巡视保养项目	
		柜内	1、全面清扫灰尘 2、整理二次线,更换字迹不清晰的接线号 3、检修控制元器件	无灰尘、无油垢、无杂物整齐、美观、清晰完好无缺损、功作可靠
		电容器	1、检查电容器壳体及瓷瓶 2、测量电容器二极对	壳体无凹凹，无破损绝缘电阻值不做规定,使用 1000V 试表用微法表测量或用电压流量

			外壳及二级闸绝缘电阻 3、 测量电容容量,更换失效的 电容器	表测量容量不超过额定值的 $\pm 10\%$
4	柴油发 电机		完成每日遥视保养项目	
			1.检查紧固各连接部分螺 栓 2.检查连接导线 3、更换 冷却水 4、更换机油滤清 器,检查机油油质,老泥泊 变黑,应更换机油,清扫或 更换油水分高器,更换或清 洗柴油滤清器	无松动连接完好手动试机,观察各种 参数是否符合运行规程
		燃油皖	1、检查油箱油位 2、检查 各管路及连接部位	油位正常(保证 24 小时运转)连接良 好,无渗漏
		润滑系	3、检查油尺、油位 4、检 查机油油质	油位高度应在油尺有效刻度范围内油 质成清洁、无杂质
		空气流阻 指示婴	检查空气流阻指示器	色标应为绿色
		控制系统	手动空试运行 3、按操作规 程手动启动机组 4、检查发 电机控制屏上各类仪表及 信号指示灯	启动迅速,开关正常,运转无异常声 响电压、频率正常,信号灯指示正常, 油压、水压正常,油温、水温正常
5	供配电	接地线	检查接地线螺栓及连接情	紧固良好

	接地系		况	
	统	接地体	检查接地体焊接头	焊接良好、无锈蚀
		接地电阻	用接地电阻测量仪测量接 地电阻	接地系统的接地电阻小于 10Q

三、变压器的检修内容及停电操作和保养程序

1、变压器的检修内容

- (1) 检查变压器接地装置应完好；
- (2) 观察变压器引线位置应正常，支持应牢固，引线绝缘良好。
- (3) 检查接线，紧固松动螺栓。
- (4) 检查通风散热系统，清洁灰尘，
- (5) 修复变压器变形的外罩和铭牌。
- (6) 检查中性点接地系统，紧固松动螺栓。
- (7) 紧固电压调节连接片的固定螺栓。
- (8) 变压器清灰。
- (9) 检查铁芯。
- (10) 检查线圈。
- (11) 检查绝缘子。
- (12) 检查进出引线。
- (13) 检查各绝缘件，检查紧固件、连接件。
- (14) 变压器高温保护测试。
- (15) 干式变压器的预防性试验。
- (16) 检查通风散热系统。





(17) 详细做好保养记录表，并归档备查。

2、停电操作和保养程序

(1) 停电操作程序：

1.1 保养前须填写《配电室停、送电操作票》经项目分管领导批准后方可进行操作；

1.2 停电前检查所需工具数量，避免工具遗留在现场，检查绝缘鞋，绝缘手套是否有裂痕；

1.3 根据工作内容填写《配电室停、送电操作电票》，倒闸操作必须由 2 人进行,其中,1 人为监护人,1 人为操作人，监护人负责核对操作步骤并填写《配电室停、送电操作电票》，操作人根据监护人唱票步骤按顺序操作

(2) 配电室停电操作票填写的具体要求

《配电室停、送电操作电票》的填写内容，必须符合安全操作规程，《配电室停、送电操作电票》由工程消安部统一编号，按顺序使用。填写上要做到字迹工整、清楚、正确。如有个别错、漏字，需要修改时，必须保持清晰并在该处盖章。执行后的工作票要妥善保管，以备检查。

四、检修工艺流程及质量标准

项目	检修工艺流程	质量标准
变压器清灰	用压缩空气清洁变压器铁芯和线圈缝隙及风机的灰尘	表面无灰尘杂质



检查铁芯	a)检查铁芯是否平整, 绝缘漆膜是否脱落, 叠片紧密程度 b)检查铁芯上下夹件、方铁、压板的紧固程度, 并用扳手逐个紧固上下夹件、方铁、压板等各部位紧固螺栓。c)采用 2500V 绝缘电阻表测量铁芯对夹件及地的绝缘电阻 d)用专用扳手紧固上下铁芯的穿心螺栓并用 2500V 绝缘电阻表测量穿心螺杆对铁芯及地绝缘电阻,	a)铁芯应平整, 绝缘漆膜无脱落, 叠片紧密, 边侧的硅钢片不应粗起或成波浪状, 铁芯各部表面应无灰尘和杂质, 无生锈、腐蚀痕迹: 片间应无短路、搭接现象, 接缝间隙符合要求。b)螺栓紧固, 夹件上的正、反压钉和锁紧螺帽无松动, 与绝缘垫接触良好, 无放电能伤痕迹, c)铁芯对夹件及地的绝缘电阻$\geq 5M\Omega$。d)穿心螺栓紧固, 穿心螺杆对铁芯及地绝缘电阻$\geq 335M\Omega$。
检查线圈	a)检查线圈形变、绝缘是否完好。b)检查高、低压线圈间风道是否通畅。c)检查线圈引线及接头是否完好, d)采用 2500V 兆欧表测量线圈绝缘电阻, 一般情况下(温度: 20~30℃, 湿度$\leq 90\%$):	a)线圈无变形, 倾斜、位移, 绝缘无破损、变色及放电痕迹。b)高、低压线圈间风道无被杂物堵塞现象, 高、低压线圈风道畅通, 无杂物积存。c)检查引线绝缘完好, 无变形、变脆, 引线无断股情况, 接头表面平整、清洁、光滑无毛刺, 并不得有其它杂质: 引线及接头处无过热现象, 引线固定牢靠。d)高压-低压及地$\geq 300M\Omega$ 低压-地$\geq 100M\Omega$

检查绝缘子	检查绝缘子是否完好	绝缘子固定应牢靠，表面清洁，无电蚀和碳化现象
检查进出引线	检查进出引线是否完好	引线相序正确，导电接触面无过热、灼伤痕迹，薄涂一层电力复合脂，连接紧固
检查各绝缘件、紧固件、连接件	检查各绝缘件、紧固件、连接件是否完好	表面有无爬电痕迹和炭化现象，绝缘无损坏。紧固件、连接件不松动，螺栓齐全紧固，松动螺栓进行紧固
变压器高温保护测试	用电吹风吹温度传感器，检查温度仪温度显示是否正常，温度超出 130℃ 时，温控仪是否报警。温度超出 1150℃ 时变压器高压侧开关是否跳闸	检查温度仪温度显示正常。温度超出 130℃ 时，温控仪高温报警。温度超出 150℃ 时，变压器高压侧开关超温跳闸
干式变压器预防性试验	1、高、低压线圈直流电阻测试；2、线圈绝缘电阻及吸收比测试；3、铁芯绝缘电阻测试，4、线圈所有分接头的电压比。5、线圈连同套管的交流耐压试验。备注：干式变压器预防性试验工艺流程见《干式变压器预防性试验规程》	1、高、低压线圈的直流电阻测试与原始值相比不超过 2%，相间相差不超过 2% 2、用 2500V 绝缘电阻表测试：高压对低压及地 3300MΩ；低压对地 3100MΩ。吸收比-1060/R15≥1.33、铁芯对夹件及地的绝缘电阻≥5MΩ 盘：穿心螺杆对铁芯及地绝缘电阻≥5MΩ 4、线圈所有分接头的电压比比值与铭牌值不应有显著差别且符合规律。变压器电压比允许偏差为±1% 5、大修

		时 1min 工频耐压试验电压为出厂试验电压的 85%(变压器高压侧绕组出厂试验电压为 35KV, 低压侧绕组出厂试验电压为 3KV), 更换线圈时试验电压为出厂电压
检查通风散热系统	检查干式变压器风机	检查风机无剧烈振动、无异常声音、转动正常

五、低压柜、补偿柜保养内容及要求

1、低压总柜保养内容及要求

序号	检查内容	检查标准
1	进出母排线	1、检查联结处有无严重变色情况 2、紧固母线联结螺丝
2	断路器检查	1、所有摩擦、移动部件作润滑 2、断路器与母线处螺栓是否紧固、接触是否良好 3、清扫断路器本体及抽屉座绝缘件尘埃。4、检查断路器智能控制器是否显示正确。5、检查断路器合分指示是否正确可靠。
3	控制线路检查	断路器二次回路及测量回路端子连线是否可靠

4	仪表检查	外观检查，控制线路检查，安装是否有松动情况

2、补偿柜保养方法

- (1) 保养前断开进线开关，必须对电容逐个进行放电后，方可进行保养。
- (2) 对电力电容器外观进行检查，电容器是否有严重的漏油现象，有无鼓肚，是否有开裂现象。若出现应予以更换。如无备件，不能及时更换，则应停用该组电容。
- (3) 线路：检查接线头有无过热现象，接线头的紧固。补偿仪控制线路的紧固。
- (4) 开关检查：接触器、刀闸、熔断器是否过热、发黑现象，若有予以处理。检查开关有无损坏，若有应予以更换。
- (5) 清洁：开关、线路、电容器全部进行一次清扫，可用压缩机进行吹扫。

3、配电柜、控制柜维护保养方法

- (1) 必须停电、验电确认断电后才能进行工作。
- (2) 检查母线接头处有无过热、氧化或锈蚀痕迹，若有则进行相关处理。对于潮湿场所的所有外露接线部位应采取防潮、防锈措施，如镀锡和涂抹凡士林或其他绝缘防腐剂。
- (3) 紧固母线联接螺栓，螺栓及垫片若有生锈应予更换，确保接头连接紧密。检查母线上的绝缘子有无松动和损坏。
- (4) 检查各主开关的触点是否有烧熔痕迹，检查灭弧罩是否严重烧到发黑和损坏，紧固各接线螺丝，试验合闸、分闸情况，检查插槽操作机构的灵活可靠性。
- (5) 抽屉式开关箱：从抽屉中取出，紧固箱内各接线端子，检查箱内各电





器元件、插接头接触是否良好，是否有过热和变形现象。

(6) 各柜的功能标识应清晰、完整，紧固柜内所有接线，整理柜内导线，应布线整齐，各分路标识及线号应清晰，缺少的补上。

(7) 检查互感器接线，检查各指示仪表的指示是否准确，仪表有否损坏，检查各指示灯、开关、按钮有否损坏，操作是否灵活，接线是否紧固，检查接触器、继电器工作是否正常，接线有无过热。

(8) 清扫柜内外地人及所有元件的灰尘。

(9) 清扫柜内外地人及所有元件的灰尘。

(10) 保养完毕后，应检查有无遗留的工具、导线、金属件等杂物，确认无物后方可送电。

六、安全措施及注意事项

1、设备检修前须参照有关的安全操作规程，对检修现场的安全措施进行全面的检查。

2、停电后必须对停电检修设备进行验电，确定无电方可进行检修。

3、对正在检修的设备或停电设备挂上“正在工作，禁止合闸”标示牌。

4、带电设备应切断电源并挂好接地线。

5、工作现场应备有足够的消防器材。

6、工作人员必须穿工作服，戴好安全帽。

7、进行设备清扫工作时，应小心工作，防止树脂绝缘件、易碎件损伤。

七、临时用电管理措施

1、为加强用电安全管理，防止触电和其他灾害事故的发生，严格控制电气临时线路的敷设。



2、电气临时线路的敷设只限于电压低于 500 伏的电路，使用时间一般不得超过 3 个月。

3、物业管理中，凡属科研生产、基本建设和生活服务等接用电气线路，原则上都要按电气安装标准，正规安装。如因临时紧急需要或受条件限制的情况下，可以申请接用电气临时线路。另外，入住单位装修改造施工需要或公司进行美化环境装饰也可申请接用电气临时线路。

4、接用电气临时线路由接用部门提出申请，须经物业公司主管部门报行政部批准，方可接用。

5、接用电气临时线路，必须由专业电工进行作业，采用合格物料，敷设的线路和临时用电设备（含配电柜箱），要指定专人监护检查。

6、电气临时线路的安全技术要求：

(1) 采用绝缘多股橡胶电缆或护套线架空、沿墙、沿建筑物敷设，固定在绝缘支承物上，不得用裸线绑扎，严禁捆绑在管道或树枝上，不可随意拖拉布线。

(2) 电气临时线路必须从能控制的配电柜的备用开关上引出，严禁超负荷用电，凡施工用电接用单位必须配置有明显标识的用电开关柜箱，施工作业点用电均从开关柜箱中引出。

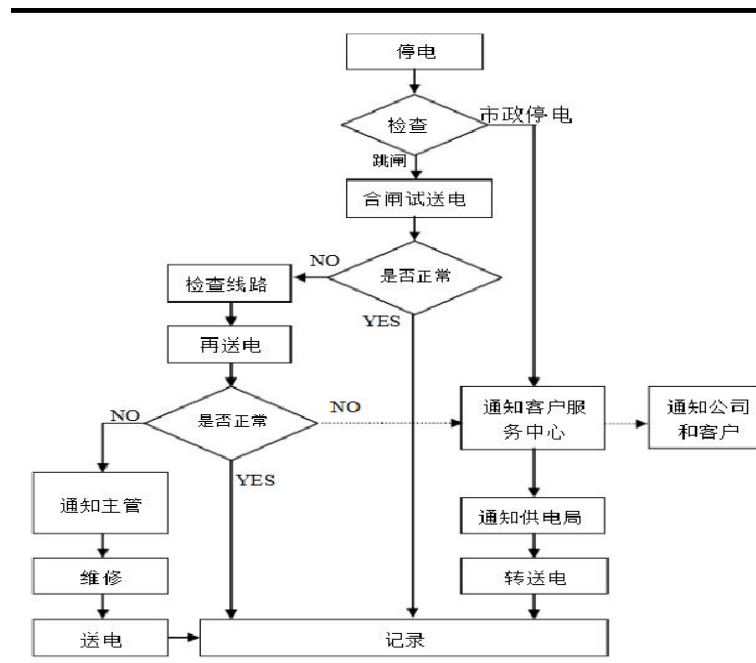
7、临时用电设备的安全技术要求：临时用电固定设备金属外壳应采用保护接地或接零，并定期检查且都要单独控制。手持电动工具或移动式电器设备，都要采用橡胶套电缆，并确保接地良好或配以漏电保安设施。

8、为美化环境进行楼饰、灯饰或树饰，需要接用电气临时线路时，要执行上述有关规定并加强管理，限在每次长假期间接通使用（遇有雷雨停供）。平时切断电源。首次启用时先行对线路进行安全检查无误后，方准投用。

八、供电突发性事故的应急措施

1、停电处理流程图及说明

(1) 停电处理流程图



(2) 流程说明

①停电后，设备班长及运行技工尽快赶到电房。

②检查停电原因，若电房开关跳闸，试送电，正常即可。如不行检查线路后再送电，还不行通知主管联系厂家维修。

③如属市政停电，用对讲机通知客户服务中心查询及通知供电局派员前来进行倒送电工作。

④停电不能在短时间（通常半个小时）内恢复，应通知住户有关停电事宜，如停电原因、预计恢复时间等。

⑤正常供电后，进行有关事故的记录。

2、事故及故障处理方法

(1) 外线故障





1) 当外线故障导致服务辖区主供电源停电时值班人员要检查真空开关的指示牌是否分闸，再检查电压和指示灯，当明确失压断电后，将主供电源进线柜真空开关退出，挂“有人工作，禁止合闸”指示牌。

2) 备用电源处于非自动位置，故主供电源不能自动合闸，检查备供电源进线柜之电表和指示灯、真空开关应处准备合闸位置，合上备供电源进线柜开关。

3) 检查变压器出线柜，是否正常。

4) 检查底压受电柜，并合上低压总开关，

5) 向供电局调度室报告并了解外线故障情况。

(2) 内部故障

1) 当高压柜真空开关、高压电缆或变压器出现故障时（短路或接地），非误操作引起，除该高压柜停电，甚至会引起主供电或备用电源的受电柜停电，此时值班人员应遵守下列程序：

①将故障柜的真空开关退出(如引起火警,一人用手提式 1211 灭火器灭火,一人向消防中心报告)。

②将故障柜的低压总开关退出，挂“有人工作，禁止合闸”指示牌

③将低压母联合闸，保证管理区域设施用电。

④向工程部主管报告故障经过和处理情况；

⑤召开事故分析会，邀请供电局，厂商及有关方面参加，分析事故发生原因和处理措施，并书面总结报告有关部门。

2) 配电柜自动空气开关跳闸的处置：

①判断跳闸原因（短路或过载）。

②查清楚负载种类及分布情况。





③对可疑处逐个检查，确认故障部位或报告班长（主管），请求支援解决。

并通知客户服务中心通知停电事宜。

④故障排除后立即恢复供电。

3) 触电处置

发现有人触电时，当值电工应保持镇静、保持头脑冷静，尽快使触电者脱离电源，并进行抢救。

①拉开电源开关、拔去插头或熔断器。

②用干燥的木竹竿移开电线或用绝缘工具（胶钳）剪断电线。

③用干燥的衣服或绝缘塑料布垫住，将触电者脱离电源。

④防止触电者在断电后跌倒。

⑤如果触电者尚未失去知觉，则必须使其保持冷静，并立即送医，密切观察其症状变化。

⑥如果触电者已失去知觉，但呼吸尚存，应使其舒适、安静地仰卧，将上衣与裤带放松，使其容易呼吸，若触电者呼吸困难，有抽筋现象，则应积极进行人工呼吸，并及时送医救治。

⑦如果触电者的呼吸、脉搏及心跳都已停止，此时不能认为其已死亡，应当立即对其进行人工呼吸，并连续不断的作到触电者自行呼吸或医生到场为止。

(3) 变配电房发生火警、火灾

变配电房发生火警、火灾按《火警、火灾应急处理规程》处理。

(4) 变配电房发生水浸时的处置

①视进水情况，拉下总电源开关或高压开关。

②堵住漏水源。





③如果漏水较大，应立即通知工程维修部主管，同时尽力阻滞进水。

④在工程维修部主管的组织下进行堵漏，漏水源堵住后，立即排水。

⑤排干水后，应立即对湿水的设施设备进行除湿处理。如用干的干净的抹布擦拭、热风吹干，自然通风、更换相关管线等。

⑥确认湿水已清除、各绝缘电阻符合要求后，开机试运行，如无异常情况出现则可以投入正常运行。

(5) 市电全停

1) 当主供、备用两路市电全停，启动发电机。

2) 退出市电联系开关，合上发电机联系开关，向应急负荷供电，并没隔岸观火 5 分钟检查一次发电机运行情况，如燃油量、水温等。

3) 监视市电进线电压，尽快与供电局联系，一旦市恢复正常，立即退出发电机电源，恢复市电供电。

4) 做好记录，及时向上级领导报告，

5) 市电失压，发电机正常情况下将在 15 秒钟自动启动，如有异常改用手动启动，

(6) 通知用户

1) 供电系统紧急故障发生后应马上由工程部主管预计修复时间。

2) 4 小时内可修复的故障，应由物业指挥中心通知受影响用户。

3) 4 小时以上才可修复的故障应由管理处或客户单位通知受影响用户。

(7) 自备发电机发电措施

1) 将发电机打在“手动”档上；

2) 在有“市电供电”和“发电供电”的双回路供电中，断开“市电供电”





回路，并挂牌。

- 3) 断开主变的低压进线开关，并退出母联，使开关与母线有明显的断开点
- 4) 在退出母线后的低压进线开关上挂牌，
- 5) 启动发电机，并多巡视，确保发电机的正常运行和可靠的供电质量。

九、公共能耗管理

在满足物业服务质量的基础上，如何控制公共能耗，最大限度地减少能源浪费，降低各产权甲方或使用人的能耗支出，一直是我司不懈努力和探索的，而且在我们所管辖的楼宇也取得了丰硕的成果，赢得了甲方的赞誉，达到了客户与物业管理公司双赢的效果。楼宇能耗的控制和管理，在政府大力提倡构建节约型社会的今天，可以说就是反映物业管理水平的一个标尺之一，我司深切地体会到这一点，必竭尽所力，在管理辖区推行全面的节能降耗管理。

1、建立有效的节能降耗管理小组

节能降耗管理小组其人员组成只要由服务中心各部门负责人如：清洁、工程等组成。其职责如下：

- (1) 负责管理辖区全面的能耗管理工作；
- (2) 拟定能耗管理的相关制度；
- (3) 组织并检查监督各项制度的实施；
- (4) 审核节能措施或方案并组织实施；
- (5) 推广节能降耗新技术及节能运行指导
- (6) 总结并分析节能降耗管理绩效。

2、节能降耗管理的前期准备工作

节能降耗管理的前期准备主要工作包括：节能降耗项目数据普查和节能降耗





方案设计。节能降耗项目数据普查主要有：

- (1) 各实施设备系统的运行能耗实际统计；
- (2) 物业各功能区域工作人员流动量调查；
- (3) 主要设施设备的运行效能调查；
- (4) 物业使用人的需求调查；
- (5) 物业各管理服务环节中的节能降耗项目调研等。

3、节能降耗管理的内部基础

节能降耗的管理，是一项长期的管理性工作。由于它的实施和完成必须全体员工参与，而且始终贯穿于我们整个的物业管理服务之中，为此一刻不能松懈，在员工的教育和培训上须常抓不懈；在制度上要不断完善并严格执行；在员工工作绩效的考核上，应尽量做到量化，以达到到公正、公平，促进其积极性。只要全员参与、重视，措施得当、过程控制严格，节能降耗管理必将达到预期的效果。

十、配电室管理制度

- 1、变配电室必须做好“四防”（防雷雨、防火、防小动物），保持通风良好。
- 2、配电柜前的操作通道上应敷设橡胶高压绝缘垫。
- 3、按期进行变配电设备及绝缘用具的预防性试验，变配电装置应保护清洁，漆色鲜明。
- 4、变配电室的防雷设施及接地应保持有效完好，接地电阻值要定期测定，应符合标准。
- 5、消防器材必须配全，挂放整齐，定期进行检查，保持有效完好。
- 6、变配电室的室内室外，严禁堆放物品，通道必须保持畅通。



- 7、非工作人员，未经许可一律不得入内。
- 8、检修人员进入配电室检修设备，必须由管理人员同意后，才可以进入进行检修。
- 9、凡按手续进配电室的一切外来人员，未经同意不准抄录任何资料，不准拨动设备或进行任何操作。
- 10、配电室内工作的人员进出变配电室时，均应详细填写“进出登记簿”。
- 11、配电室设置在爆炸材料库危险区外。
- 12、配电室禁止堆放易燃物和金属物品。
- 13、供电系统配电室应安装过流、漏电、接地三大保护。
- 14、配电室的门应加锁、非电工人员严禁入内。
- 15、配电室的操作按钮应编号，注明供电用途。
- 16、必须有停，送电标志和锁紧装置。
- 17、配电室的配电厢，配电柜必须绝缘，无漏电现象。
- 18、隔离开关与主开关之间应有可靠的机械或电气闭锁。
- 19、按时参加技术培训和安全教育活动。
- 20、配电室工作人员须持证上岗，严格遵守操作规程，严守岗位职责，要做好巡查记录。
- 21、严格操作规程和生产规则,杜绝违章操作和 unsafe 行为。22、对设备和安全设施要勤查,发现隐患及时报告。精心维护和保养好设备,确保正常安全供电。
- 23、做好配电室的防水、防潮工作。
- 24、严格禁火制度。严禁将易燃易爆危险物品带进配电室，配电房内严禁吸烟。工作人员须能熟练使用消防器材。

- 25、管理员应经常检查设施、设备运作情况,发现隐患,及时处理。
- 26、增强保密观念,不得向无关人员泄露配电室设备情况。
- 27、做好对电器设备的日常维护工作,注意电压表、电流表、功率因数表的指示情况;禁止让电器设备超负荷使用和带病运转。
- 28、经常保持配电室地面及设备外表清洁无尘;配电设备的倒闸操作时由值班员单独进行,其他在场人员只作监护,不得插手;严禁两人同时倒闸操作,以免发生错误。
- 29、坚持“谁主管,谁负责”原则,严格落实配电室管理制度。





第五节 发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知采购人，快速恢复或 启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。

政府单位停电应急预案应急处理预案是应对突发事件，控制事故发展，降低事故损失的有效措施。为确保正常的工作和基本生活秩序，保证一旦出现事故停电或临时停电能够得到及时妥善的处理，按照统一指挥，分级负责，各司其职的原则，及时控制局面，努力将事故危害降到最低程度，结合可能出现的不定期停电情况，特制定停电应急预案。

一、成立应急领导小组。

组 长：项目经理

副组长：工程领班

组 员：全体物业人员

二、两种情况下的停电处理方法及首要措施。

1、接到停电通知的情况：

在接到停电通知的情况下，物业工程部应事先将停电线路、区域、时间、电梯使用以及安全防范要求等情况通知员工、各系、部门，以网络、广播、粘贴停电通知的形式发布停电消息。同时，物业工程部应做好停电前的应变工作。

2、在没有接到任何通知、突然发生停电的情况：

在没有接到任何通知、突然发生停电的情况下，物业工程部全体在校电工应立即到物业服务中心集中，确认是内部故障停电还是外部停电。若是内部故障停电，应立即派人查找原因采取措施，防止故障扩大；若是外部停电，一方面要防止突然来电引发事故，一方面致电供电公司查询停电情况，了解何时恢复供电，并将了解的情况通知应急领导小组及相关部门。



三、停电应急预案。

1、对于有多路电源供电或配备自备应急电源的(如网络中心), 用电单位应通过隔离故障点(如故障点出现在该单位)、各电源间倒闸操作或启动自备应急电源应按正确操作方法, 尽快恢复对本单位重要用电负荷的电力供应; 若外部故障停电, 须拉开低压总开关、拉开进线开关, 防止来电后可能造成的设备损坏或人身伤害。

2、重大会议及活动, 根据需要租用供电公司发电车。

3、根据停电范围与可能的停电时间启动相应应急保安措施, 门卫、保卫人员应加强警戒与巡视, 加强重要部门、重要设备的保卫工作, 特别是人员密集场所的单位, 应根据突发停电可能带来的影响、损失或危害, 制定突发停电应急预案, 定期进行演练。要根据情况做好对宣传公告、妥善安置、紧急救援或疏散, 稳定人员情绪, 防止引起人员不必要的恐慌。

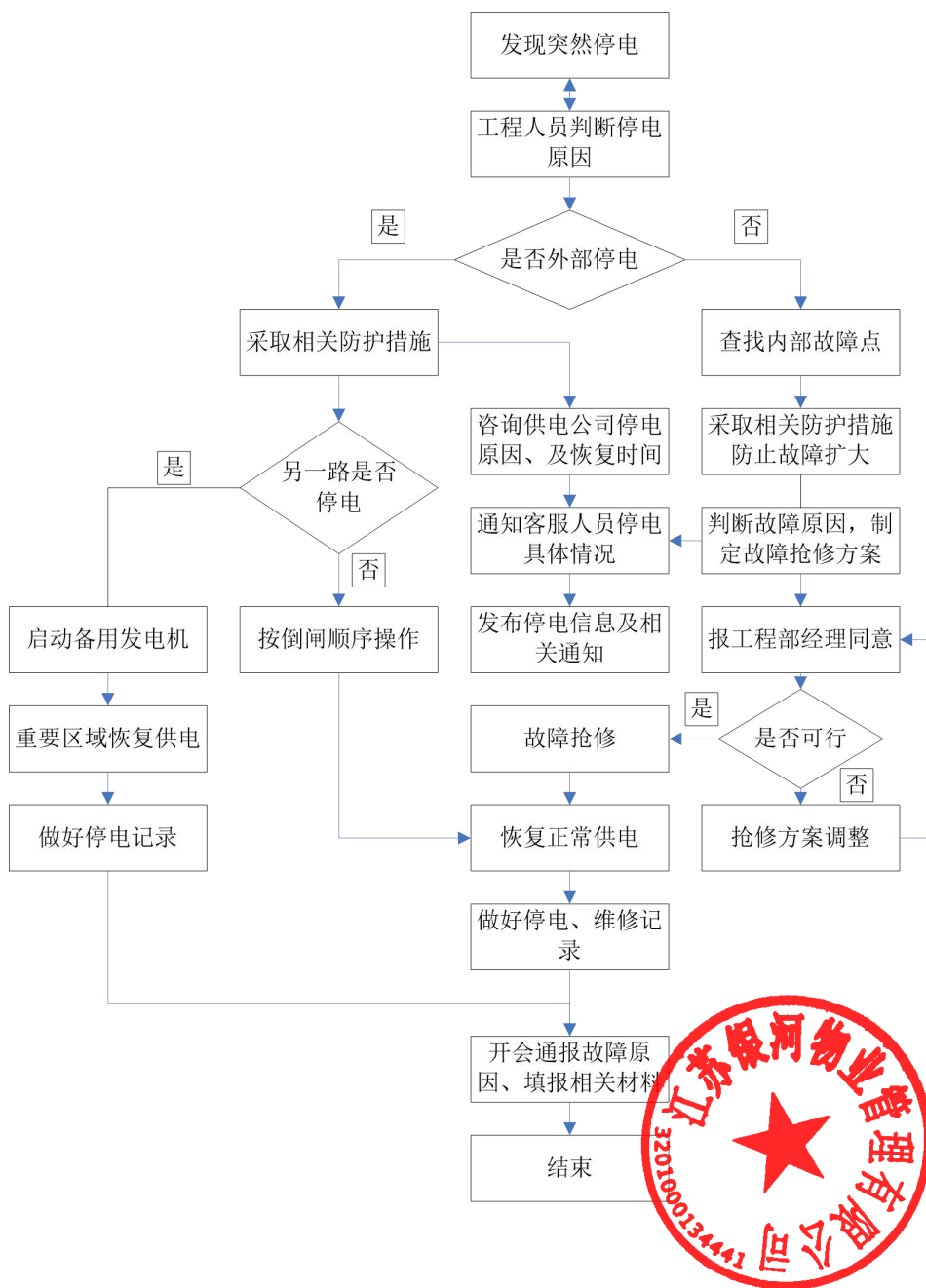
4、配备自备应急电源、应急照明灯、必要的应急物资(处理内部电力故障需要的一些常用维修设备和材料)。平时定期对内部的应急电源及设施进行检查, 如自备发电机、应急灯、出口指示、人流导向指示灯(牌)等, 有效提高突发停电事件应急能力。

5、电梯、公共场所停电应急管理规定。24 小时救援电话: xxx

①、在电梯里通过警铃、对讲系统、移动电话或电梯轿厢内的提示方式进行求援; 保持镇静, 可做屈膝运动, 以减轻对电梯急停的不适应, 耐心等待救援人员的到来; 在救援人员到达现场前不得撬砸电梯轿厢门或攀爬安全窗, 不可将身体的任何部位伸出轿厢外, 与电梯轿厢门或已开启的轿厢门保持一定距离, 听从救援人员指挥。

②、要听从工作人员的指挥，保持镇定；如果停电时间较长，一时不能恢复正常秩序，应听从现场工作人员的安排，按照应急灯指示的线路有序撤离。公共场所突发停电进行人员疏散时，特别要注意保持镇定，一定要与大多数人的前进方向保持一致，不要乱跑乱挤，以免引起踩踏事故。

四、停电应急处理流程图





第六节 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系,并向采购人报告

一、供电系统故障

1. 主变压器故障：主变压器是配电房的重要设备之一，故障可能导致供电中断。常见故障包括线圈短路、线圈接地、绝缘损坏等。处理方法是：立即切断电源，检查主变压器的绝缘状况，进行维修或更换。

2. 电缆故障：电缆是供电系统的重要传输介质，常见故障包括绝缘老化、绝缘击穿、接头松动等。处理方法是：及时进行绝缘测试，维修或更换故障电缆。

3. 开关设备故障：开关设备是供电系统的重要组成部分，常见故障包括接触不良、触点烧毁、机械故障等。处理方法是：检查开关设备的接触情况，进行清洗、修复或更换故障部件。

二、降压器故障

1. 线圈短路：降压器的线圈短路可能导致电压异常，进而影响供电设备的正常运行。处理方法是：立即切断电源，检查降压器的绝缘状况，修理或更换故障部分。

2. 铁芯饱和：当降压器的铁芯饱和时，可能导致电压波动或电压过高，从而对供电设备造成损害。处理方法是：检查降压器的铁芯状况，进行恢复磁通的处理或更换降压器。

三、继电保护故障

1. 过流保护故障：过流保护装置在供电过程中起到重要的作用，当系统中出现过电流时，过流保护装置会切断电源。常见故障包括过流保护装置灵敏度不足、保护元件烧毁等。处理方法是：调整过流保护装置的灵敏度，更换保护元件。



2. 过压保护故障：过压保护装置可防止电压异常对设备造成损害，常见故障包括保护装置动作不灵敏、保护元件损坏等。处理方法是：调整过压保护装置的动作参数，更换保护元件。

3. 过负荷保护故障：过负荷保护装置可防止供电设备长时间工作过载，常见故障包括保护装置故障、过负荷元件损坏等。处理方法是：更换保护元件，修复或更换过负荷保护装置。

四、火灾事故

1. 短路引发火灾：短路故障可能导致高温和火花，造成火灾。处理方法是：尽快切断电源，用灭火器进行初期扑灭，报警并请消防部门处理。

2. 设备老化引发火灾：配电设备长时间使用可能导致老化，从而增加火灾隐患。处理方法是：定期检查设备的绝缘状况，及时更换老化设备。





第八章 弱电系统

第一节 安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》(GA/T1081)
的相关要求

一、维护标准体系

1、执行规范

严格遵循《安全防范系统维护保养规范》（GA/T1081-2020）

符合《GB50348-2018 安全防范工程技术标准》

遵守法院特殊场所安防管理要求

2、系统构成

子系统	主要设备	维护重点
视频监控系统	摄像机、NVR、存储设备	图像清晰度、存储完整性
入侵报警系统	探测器、报警主机	报警灵敏度、防拆功能
出入口控制系统	门禁读卡器、电控锁	刷卡响应速度、锁体状态
电子巡查系统	巡更点、数据采集器	点位完好率、数据准确性
应急广播系统	扬声器、功放设备	音质清晰度、覆盖范围

二、分级维护计划

1、日常维护（每日）

视频监控：检查摄像机视角是否偏移，清除镜头灰尘

门禁系统：测试 1/3 数量门体的开关功能（轮换测试）

电子巡更：抽查 20%巡更点是否正常感应





2、周度维护

报警系统：对所有探测器进行触发测试

存储设备：检查硬盘健康状态，确存储周期 ≥ 90 天

备用电源：测试 UPS 充放电功能

3、月度深度维护

线路检查：使用网络测试仪检测信号传输质量

设备除尘：机柜、设备内部清洁（使用防静电工具）

系统校时：所有设备时间误差 ≤ 30 秒

4、年度全面维护

设备性能检测：使用专业检测仪器（如照度计测试补光效果）

系统升级：更新防病毒软件、补丁程序

应急演练：模拟断网、断电等极端情况处置

三、维护技术标准

1、视频监控系统

图像质量：达到 1080P 分辨率，关键区域无盲区

存储要求：审判区录像保存 180 天，公共区域 90 天

2、入侵报警系统

报警响应：从触发到监控中心显示 ≤ 2 秒

防破坏功能：断线、短路即时报警

3、门禁系统

开闭时间：电控锁动作时间 ≤ 0.5 秒

数据记录：进出记录保存 1 年以上





四、问题处理流程

1、故障分级

一级故障（系统瘫痪）：4 小时内修复

二级故障（部分功能失效）：24 小时内修复

三级故障（轻微异常）：72 小时内修复

2、备件管理

常备关键备件（占设备总量 10%）

备件更换记录保存 3 年

五、质量保障措施

1、人员要求

维护人员持安防系统操作员证（人社部颁发）

每年参加 GA/T1081 专项培训

2、文档管理

维护记录表（含设备状态、处理措施、责任人）

系统拓扑图（每季度更新版本）

3、监督机制

采购人每月随机抽查 5% 设备运行状态

年度第三方检测（出具 CMA 认证报告）





第二节 保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常，有故障及时排除

一、全天候运维体系

1、三级响应机制

一级响应（重大故障）：系统瘫痪，15 分钟到场

二级响应（部分故障）：功能受限，2 小时修复

三级响应（轻微异常）：24 小时内解决

2、专业团队配置

持证工程师（3 名安防系统专项技术员）

7×24 小时值班制度（主备班轮换）

设备厂商技术支撑（签订快速响应协议）

二、系统运行保障措施

1、视频监控系统

每日巡检内容：

✓ 摄像机画面清晰度检测

✓ 存储设备硬盘状态检查

✓ 网络传输带宽测试

维护标准：

关键区域无盲区

图像分辨率≥1080P

录像保存≥90 天

2、门禁控制系统

重点维护项：





✓ 读卡器灵敏度测试（每周）

✓ 电锁机械部件润滑（每月）

✓ 权限数据库备份（每日）

性能指标：

刷卡响应时间 ≤ 0.5 秒

数据记录完整率 100%

安全防范系统

3、周检项目：

✓ 报警探测器功能测试

✓ 声光报警装置检查

✓ 联动功能验证

特殊要求：

报警信号 3 秒内上传监控中心

防拆功能 100%有效

三、故障应急处理流程

1、智能诊断系统

部署运维监测平台：

实时设备状态监控

自动派单系统

故障预警阈值设置

2、快速排障方案

典型故障处置：



故障类型	处置措施	完成时限
摄像机离线	1.检查供电 2.测试网络 3.更换设备	≤2 小时
门禁失效	1.重启控制器 2.检查锁体 3.重授权限	≤1 小时
报警误报	1.调整灵敏度 2.清洁探测器 3.更换设备	≤4 小时

3、备件保障

建立三级备件库：

现场备件（常用设备 10%备用量）

区域备件库（30 分钟配送圈）

厂商紧急支援（2 小时响应）

四、预防性维护计划

1、周期性维护

季度深度保养：

设备内部除尘

线路连接加固

系统参数优化

2、年度系统评估

聘请第三方检测：

电磁兼容性测试

防雷接地检测

系统压力测试





3、智能化升级

引入 AI 运维：

设备寿命预测

故障智能诊断

自动化巡检

五、质量监督体系

1、双闭环管理

运维闭环：故障发现→处理→验证→记录

质量闭环：检查→整改→复核→提升

2、考核指标

关键绩效：

系统完好率 $\geq 99.9\%$

故障修复及时率 100%

用户满意度 ≥ 95 分

3、文档管理

运维日志（电子化存档 3 年）

设备履历（全生命周期记录）

应急预案（每半年修订）



3、保洁服务

第一章 基本服务方案

第一节 服务内容及要求

本单位两处物业区域内的绿化养护及修整、周边水沟清理及公共环境卫生、包括庭院、道路、房屋共用部位走廊、大厅、卫生间、电梯轿厢、阁楼、办公室、接待室、休息室、活动室、大会议室、小会议室、配电房、弱电间、餐饮区域、实验室的环境卫生,以及垃圾的收集、外运和“门前三包”。

一、清洁服务标准

清洁区域	清洁内容	次数	清洁标准
(一) 大厅	地面（推尘）	不断巡视	地面光亮无尘
	墙壁（擦拭）	1 次/日	无手印、尘土、污染
	玻璃门（擦拭）	1 次/周	洁净光亮、无手印、污染
	烟灰缸、垃圾桶	不断巡视	无污迹、垃圾不能超 2/3
	门厅外雨棚	1 次/月	无杂物
	指示牌	2 次/周	无尘、无污渍
	地面清洗	1 次/1 个月	光亮无尘
	天花（含灯具）	1 次/月	光亮、无蒙尘、蜘蛛网
(二) 玻璃	窗户	1 次/半月	无尘、无污渍
	窗台	1 次/半月	无尘、无污渍
(三) 走廊	地面（推尘）	不断巡视	光亮、无尘
	墙面（含饰面板、玻璃、门）（擦拭）	1 次/周	无污迹、无尘

	踢脚线	2 次/周	1 次/半月
	照明开关、消防箱、防火门、强、弱电井门（擦拭）	1 次/周	无污迹、无尘
	绿植盆景	1 次/天	盆内无杂物、保持叶面清洁
	天花（含灯具）	1 次/月	光亮、无蒙尘、蜘蛛网
(四) 卫生间	地面（扫）	不断巡视	无杂物、污迹
	地面（擦）	不断巡视	无水迹、污迹
	小便池（刷洗）	不断巡视	无水迹、污迹
	蹲便器（刷洗）	不断巡视	无水迹、污迹
	台面（清洗）	不断巡视	光亮、无水迹、污迹
	镜子	不断巡视	光亮、无水迹、污迹
	垃圾桶（洗刷）	1 次/天	无杂物、污迹
	卫生纸、洗手液补充	不断巡视	不缺少
	电镀件、五金件	不断巡视	光亮、无手印、污迹
	隔断板及门	不断巡视	无污迹、尘土
	地面清洗	1 次/月	无污迹、尘土
	墙壁（清洁剂清洗）	1 次/月	光亮、无尘
	天花	1 次/月	光亮、无蒙尘、蜘蛛网
(五) 楼梯	地面（推尘）	不断巡视	无尘、无污渍
	扶手（擦拭）	不断巡视	无尘、无污渍
	墙面（除尘）	2 次/周	无尘、无污渍
	天花（含灯具）	1 次/月	光亮、无蒙尘、蜘蛛网

电梯	地面（推尘）	不断巡视	无尘、无污渍
	墙面（除尘）	2 次/周	无尘、无污渍
	天花（含灯具）	1 次/周	光亮、无蒙尘、蜘蛛网
(七)	地面（清扫）	不断巡视	无杂物、无积尘
院内地面、	地面冲洗	1 次/月	无杂物、无积尘
道 路 停 车	地面除雪铲冰	巡视	雪停后 1 小时地面无积雪
场、天台及	垃圾桶	不断巡视	垃圾不超 2/3
绿化带	绿化带	不断巡视	无明显杂物、及时清理枯叶
(八)	保持室内地面干净整洁，	办公室及会议	光亮无尘
办公室、会	墙面、吊顶、空调排风口	室 1 次/天；会	
议室、活动	无灰尘，会议室桌椅排放	议室会议后立	
室	整齐	即清扫、整理	
		确保随时投入	
		使用	
(九)	保证管道畅通，无污水、		排水管道每季清掏 1 次，化粪池
其他	粪便溢出，无臭气。如遇		吸粪每年二次，除油池要每周清
	特殊情况及时处理。		理一次。

二、保洁服务措施:

- (1) 建立保洁制度，按月制订养护计划，按操作规程规范操作；
- (2) 加强业务培训，增强专业技能，聘请专业人员指导养护；
- (3) 落实检查制度、清洁工自查、管理员巡查，卫生间张贴清洁检查表由管理员每天六个时间段进行检查，按月考核，保洁服务满意率 100%；

- (4) 强化行为规范管理，服装统一、标识齐全、言行文明；
- (5) 建立保洁登记档案；



第二节 保洁员服务礼仪制度

➤ 仪容仪表

- 1、保洁员工上班期间必须保持个人仪表清洁整齐。
- 2、每天上班之前，所有员工必须自查，做到工作服、手套及鞋干净、整齐，工作服无明显褶皱。
- 3、保洁员工作时间内必须佩带工号牌。

标准着装



- 4、女保洁员的头发必须梳理整齐，如果头发长度齐肩或过肩，应使用深色发饰整齐盘起。
- 5、男保洁员工必须刮净胡须，头发必须梳理整齐且长度不得盖过耳朵和衣领。
- 6、保洁员需保持面容洁净，穿软底鞋，鞋面干净，不得穿露脚趾、脚跟的鞋，袜子为肉色或深色。
- 7、化妆要求：女保洁员只允许化淡妆，口红为红色，眼影为柔和的颜色。





男女保洁员头发只允许染黑色。

8、保洁员工作服上的扣子必须完整无缺，穿着工作服时必须将所有的扣子扣好。不得外挂钥匙/饰物，不得挽袖筒、裤管。

9、穿着衬衣的保洁员必须将衬衣的下摆放进裤内。衬衣不得露出制服之外，裤角不能超过鞋跟。

10、员工在工作期间不得穿着便装、拖鞋或凉鞋。

11、保洁员不得涂彩色指甲油，不得蓄长指甲并随时保持指甲缝的干净。保洁员不允许留长指甲（男员工指甲长度不超过 1 毫米，女员工指甲长度不超过 3 毫米）。

12、原则上保洁人员在上班期间不可随身携带手机、钥匙、香烟等其他个人物品，如因工作需要携带，须经上级经理领导批准，并将手机调至振动或低音状态；钥匙等固件放入裤装口袋，不发出异响、不影响着装规范。

13、保洁员工应保持口气清新，工作期间不得吃大葱、大蒜等有刺激气味的东西。

➤ 文明用语规范

1、文明语言、行为。

2、保洁员应讲普通话，使用文明礼貌用语，不得骂人，使用粗秽/侮辱他人的语言。

3、工作操作时应注意走路轻、工作轻、说话轻，不应在工作区域大声喧哗、争吵、嬉戏。



➤ 文明用语示范

1、当正在进行清洁工作或实施卫生检查时，对过往行人要说：“先生（小姐），请让一下，谢谢！”。

2、当发现有影响整洁、妨碍观瞻现象时，要主动上前：“先生（小姐），请不要随手扔垃圾”、“请将**扔到垃圾桶/果皮箱内！”，对乱扔垃圾的行为有所改正时，要说：“谢谢” / “谢谢合作！” / “对不起，谢谢！”。

3、当有人对影响清洁的行为不改正，反而刁难时，应耐心解释“请别生气，请支持我们的工作，请谅解！”。

4、发现有人在办公区吸烟时，要主动上前说：“先生（小姐），对不起，我们是无烟办公区，请不要吸烟！”。

5、需进入卫生清洁时，保洁员必须用手轻声敲门，并礼貌征求对方意见：“您好，现在我能进来打扫卫生吗？”在征得对方同意后，方可进入。清洁完毕后，需讲：“打扰了” / “对不起，打扰了”，并礼貌退出，轻声将门关好。

6、保洁员需要进入异性卫生间进行卫生清洁时，必须用手轻声敲门，若卫生间内有人，则需征求厕所内人员的意见：“您好，现在我能进来打扫卫生吗？”在征得对方同意后，方可进入。并在厕所门把手上悬挂“正在清洁”字样的看板，卫生清洁后收回“正在清洁”看板。

7、注意礼节，工作期间遇见领导要主动招呼，使用“早上好”“您好”等礼貌用语。





第三节 保洁工作监督检查

- (一)、清洁工在工作过程中，根据《保洁作业规程》进行自查；
- (二)、领班根据《保洁作业规程》和《保洁服务细则及要求》，对保洁工作进行日检，发现保洁工作质量问题，及时督促清洁工予以纠正，并做好检查记录，及时向项目经理汇报；
- (三)、项目经理每日对环境卫生和保洁工作进行巡检督导，发现问题下发《不合格通知单》，并进行跟踪检查。定期对清洁工进行业务培训，提高清洁保洁的作业质量和技能水平；
- (四)、公司根据《保洁作业规程》、《保洁服务细则及要求》以及《清洁工岗位职责》，对清洁工作进行周检，做好记录，并定期组织清洁工对保洁工作进行讨论、总结；
- (五)、公司相关管理人员根据相关标准的要求，不定期对保洁工作进行监督检查，发现问题及时通知项目经理，并督促、跟踪整改。





1、每日清洁检查评估表

项目 日期																1
礼貌、仪容																
服务态度																
定时清洁完成情况																
洗手间																
茶水间																
公共区域																
每日小评																
经理签名																
每月总评：										经理签名：						





2、清洁质量月总结表

公共区域	
指示牌、灯箱	
重大清洁操作	
杀虫、灭蚊	
其他	
总结评语	
报告人：	
部门经理签名：	

3、每周公共区域卫生情况抽查表

地点		卫生状况	备注
楼层	公共区域		
楼层	茶水间		
	男洗手间		
	女洗手间		
楼层	公共区域		



	茶水间		
	男洗手间		
	女洗手间		
楼层	公共区域		
	茶水间		
	男洗手间		
	女洗手间		
楼层	公共区域		
	茶水间		
	男洗手间		
	女洗手间		
	女洗手间		
一周清洁质量小结：			
抽查时间：		保洁领班：	





第四节 保洁巡查考核及质量改进

1. 清洁内部质量监控体系

建立健全质量监控体系，每时、每天、每周、每月都有专人或专门部门进行检查，确保清洁达到规定标准，清洁作业按计划顺利完成，质量记录完整。

(1) 员工自查：清洁工对各自的负责区域循环清洁、检查。

(2) 保洁负责人巡查：负责人对辖区内的区域、岗位进行巡查或抽查，并结合巡查所发现的问题检验纠正后的效果，把检查结果和未能解决的问题上报服务中心经理，并做好记录。

(3) 公司品质管理部抽查：不定期进行抽查，及时解决问题。

2. 严格的考核制度，每月对员工专业操作技能，工作业绩进行考核，奖惩分明，每半年进行一次专业基础知识考试。结合日常工作业绩，实行末尾淘汰。

质量改进

1. 检查出的问题及时改进

2. 加强员工的培训。理论与实际相结合，聘请专业人士定点、定时进行言传身教，以使每个员工达到各项工作标准要求。每位员工都有做到“一熟、二勤、三快”：一熟，即对各项工作标准熟悉，明白自己所做的工作细则；二勤，即脑勤、手勤；三快，在保证清洁质量的前提下，正确判断问题快、应变能力快，处理问题快、工作效率高。

3. 鼓励员工多提合理化建议，以不断改进工作。





第二章 室内卫生清洁服务方案

➤ 大厅保洁服务方案

一、准备阶段：

- 1、备齐工具：尘推、水桶、抹布、铲刀、吸尘器、鸡毛掸等；
- 2、保洁员应先巡视大厅摆放的装饰物、设备、休息桌椅及展品有无损坏，休息厅内有无客人遗留物品，有无杂物；
- 3、如有异常报领班或打客服电话。

二、地面：

- 1、用尘推对地面进行循环推尘，以保持地面的清洁与光亮，推地时注意保持姿势正确；
- 2、局部污迹可用带有全能水的抹布将其擦拭干净，处理不掉可通知领班报 PA 处理；
- 3、每日应对客人出入较频繁的区域（如：门口、客梯间等）容易脏污的地面重点清洁，并增加清洁次数，以确保整个大堂地面的干净整洁。

三、玻璃门：

- 1、用毛头将已稀释好的玻璃清洁剂涂于玻璃表面，并用玻璃刮将其表面刮洗干净；
- 2、刮完后再用干抹布擦拭玻璃门缝间的水迹。

四、电梯厅：





- 1、用八成干的毛巾擦拭轿箱内壁及顶部;
- 2、毛巾除去轿箱内遗留水迹;
- 3、把拖抹轿厢地面;
- 4、成干毛巾对不锈钢表面进行除尘, 用打好油的毛巾对不锈钢进行按纹理擦拭;
- 5、尘器吸取轿厢门口轨道凹槽内的杂物, 并用毛巾擦拭干净。

五、闸机、X 光机:

- 1、用八成干的毛巾擦拭不锈钢表面的浮尘;
- 2、用打好油的毛巾 (注意油量控制) 按纹路均匀擦拭不锈钢;
- 3、用八成干抹布将玻璃板擦拭干净。

六、触摸屏、擦鞋机、咖啡机: 用八成干的毛巾将其表面擦拭干净。

七、沙发、茶几:

- 1、检查垃圾桶内垃圾是否超过 2/3, 并及时倾倒更换;
- 2、用八成干的毛巾将沙发和茶几擦净。

八、花盆: 检查清理花盆内的杂物, 并用干毛巾擦拭花盆表面。

九、地插: 用干毛巾将地插内外擦拭干净, 并定期用吸尘器对地插内进行吸尘。

十、玻璃幕墙:





- 1、玻璃底部铺设毛巾，用八成干的毛巾裹在涂水器毛头上；
- 2、用带有涂水器毛头的伸缩杆对玻璃进行由上而下擦拭；
- 3、用八成干的毛巾把玻璃边缘遗留的水迹擦拭干净。

十一、雨天地垫：

- 1、将地垫卷放整齐平放在指定位置（阴凉通风干燥处），并将其用备用物品盖住，并由专人负责保管；
- 2、雨雪天将地垫铺放在大厅主出入口，由专人巡查确保其上无污迹无杂物；
- 3、等高峰上班人员过后再用吸尘器吸尘，每周由 PA 工清洗一遍；
- 4、天气放晴后由领班负责清理干净后将其放回原位，随时待用。

十二、注意事项：

- 1、每日应对客人出入较频繁的区域重点清洁，并增加清洁次数；
- 2、大堂注意礼貌，礼节，尤其是接待礼仪；
- 3、地毯和大理石上发现污迹，应第一时间用干净抹布进行清理，对较难清除的污渍上报领班后，由领班通知 PA 处理；
- 4、上班高峰期后，将大厅清理干净；
- 5、每天下班前将光洁地拖牵尘剂喷洒到地拖上，并用塑料袋密封在阴暗处待用；
- 6、中午及晚上值班时错时就餐，确保人员在岗；



- 7、下雨、下雪天气应注意及时清洁地面上的水迹、雪迹，以免滑倒客人或自己并将伞套机放在主楼大门外侧。
- 8、刮玻璃时地面需做好防护；
- 9、电梯清洁完毕后检查钥匙锁是否恢复自动状态，按钮是否可用；
- 10、早上不得擅自操作电梯停梯按钮，若确需停梯保洁，须在工程人员协助下进行。



➤ 室内洗手间保洁服务方案

一、卫生间保洁的主要标准及要求

- 1、卫生间实行巡环保洁（不少于 4 次）。
- 2、保洁时悬挂醒目标识、通风换气、清洁洁具、清扫地面垃圾、清倒垃圾篓垃圾、换新的垃圾袋；
- 3、用洗洁剂清洗大、小便器；
- 4、用快捷布擦洗洗手盆并冲洗干净；
- 5、用毛巾抹墙面、台面、开关、门牌；
- 6、用毛巾擦干净玻璃、镜面；



- 7、用拖把拖干净地面；
- 8、补充卷纸、擦手纸、洗手液；
- 9、小便器内放置香球等；
- 10、每日早上用玻璃清洁工具清洁共用卫生间的玻璃镜；



11、每月 2 次对共用卫生间进行消杀，发现墙壁有字及时清洁。

12、室内无异味、臭味；地面无烟头、纸屑、污渍、积水，天花板、墙面无灰尘、蜘蛛网，墙壁干净，便器洁净无积垢。

> 环境服务 —— 卫生间



消耗品优化

大盘卷纸、洗手液、清新剂、除臭去味

保洁制度

常规保洁、循环保洁、专项保洁

保洁工具点定置

5S标准

SUNING 苏宁银河物业
G-SERVICE

二、卫生间的清洁工作

地面、墙面、门窗、天花板、隔板（隔墙）、卫生洁具及其他室内设施的清洁等，可分为每日常规清洁和周期性大清洁两种。制定目视化保洁记录表，每天至少保洁 4 次，每次不少于半小时，每天有保洁和检查情况记录。每日常规清洁的次数为半小时一次，根据具体人流量每半小时增加清洁次数，周期性大清洁可根据具体情况拟定计划。

1、卫生间的清洁、保洁标准

(1) 天花板、墙角、灯具目视无灰尘、蜘蛛网。



- (2) 目视墙壁干净，坐便器、小便器等卫生洁具洁净无黄渍。
- (3) 室内无异味、臭味，每天正常燃放盘香，以保障卫生间空气清新。
- (4) 地面无烟头、纸屑、污渍、积水

2、卫生间每日常规清洁规程

- (1) 卫生间每日常规清洁的主要内容是按清洁质量标准进行地面的清扫、卫生洁具的清洁、用具的擦洗等。
- (2) 准备工作——放水冲刷大、小便器（槽）——收集废弃物+清洁大、小便器（槽）——清洁盥洗器具及其他设施——清扫地面——检查及整理。
- (3) 卫生间的清洁一般应“从左到右，从上到下”“从里到外”依次进行，对于单个器具的清洁，应按先内后外再对各附件进行清洁的顺序进行。
- (4) 清洁方法卫生间的清洁工作一般应安排在未上班前进行，并在物业室内其他公共区域的卫生清洁工作完毕后开始。操作程序和方法如下：

2、操作程序和方法

- (1) 准备好所需的工具和用具。如：扫把、地拖、尼龙刷、抹布、干毛巾、工作服、橡胶鞋、手套和口罩等。
- (2) 准备和配制好清洁剂和用品。如：洁厕剂、万能清洁剂等。
- (3) 打开门窗，启动排气扇通风换气，在门口放置清洁工作标志牌
- (4) 放水冲刷坐便器、小便器开启冲水阀将坐便器、小便器（槽）内的粪尿冲净，用夹子将小便器内的烟头等杂物夹出。在坐便器内倒入规定数量的洁厕





水（小便器无法存水，故不必倒人洁厕水浸泡），浸泡一定时间，以利发挥其最佳的效用。

(5) 收集废弃物、清扫地面垃圾，清倒垃圾篓，换新垃圾袋后放回原位。

4、清洗座便器、小便器（槽）。依次逐个彻底清洗，包括各配件、附件

(1) 清洁蹲式坐便器（槽）：先用带柄尼龙刷沾洁厕水刷洗坐便器内壁和蹲位台面，并注意入水口和出水口的清刷，然后用清水冲净。最后用干地拖将蹲位台面的水迹擦干。

(2) 清洁座式坐便器：先用带柄尼龙刷沾洁厕水刷洗坐便器内壁，洗净后用清水冲净，然后用湿抹布沾万能清洁剂擦洗水箱，坐便器的座沿、盖子外侧、底座，再用清水抹布擦洗干净，最后用干抹布擦干水迹。

(3) 清洁小便器（槽）：先用带柄尼龙刷沾洁厕水刷洗小便器（槽）内壁、注意凹槽及出水口的清刷，并放水冲洗干净。然后用湿抹布擦洗冲水阀和外壁；必要时沾少许万能清洁剂擦洗，最后用干抹布擦干水迹。

5、清洁后的标准

(1) 垃圾篓垃圾不得超过三分之二，超过必须更换垃圾袋。

(2) 台面干净无水迹、污渍、无异味、碱垢。

(3) 大小便器（槽）内无垃圾、污渍、碱垢。

(4) 灭烟缸内无烟头。



➤ 走廊、步梯的清扫保洁程序以及注意事项

一、走廊和楼梯的保洁的主要特点：人员来往频繁，多处于不间断使用状态，容易被脏污。步梯，尤其是自动扶梯的清扫，属立体作业。

二、日常保洁项目

- 1、清扫走廊和步梯地面的垃圾、尘土。
- 2、擦拭走廊墙壁和墙壁饰物、标牌等。
- 3、擦拭走廊内花架等摆设及消防栓等设施。

三、注意事项

- 1、清扫楼梯一般从上到下倒退着作业，要注意安全，避免跌落事故。
- 2、清扫楼梯为立体作业，不能让垃圾、尘土等从楼梯边落下去。拖擦时，地拖不能太湿，不能让楼梯边侧留下污水迹。
- 3、事先了解确认楼梯扶手所用的材质，然后选用相应的清洁剂。一般应做试验后才能大量使用，以防损坏及腐蚀材质。
- 4、用清洁剂刷洗步梯时，应竖立中英文的“工作进行中”告示牌，并用拦护绳拦护，以防行人滑倒跌落。

四、清洁、保洁程序

1、走廊的清扫

先使用扫帚扫除垃圾尘土；再用地拖拖擦一遍。而后视情况每小时或每30min 巡回保洁一遍。

按预定顺序依次擦拭门窗、窗台、墙壁饰物、镜面、开关盒、插座盒、消防栓门、标牌、风口、踏脚板等(墙壁面积大，为定期作业，可穿插在日常清扫中进行，即每天做一段)。





2、步梯的清扫

用扫帚扫除垃圾尘土，要自上而下，逐级清扫，把垃圾、沙泥、尘土等脏物从两边扫至中央或从外侧扫至靠墙的一侧，再扫到下一级。

用垃圾铲随时收集垃圾或集中到平台后再收集。前者操作不方便，但扬起的灰尘少，后者反之，各有利弊，作业时应视梯面尘土状况而定。

用地拖拖地，注意不准在边侧留下水迹。

用抹布擦拭楼梯扶手、栏杆、挡板，脏的地方可用清洁剂擦拭。

用抹布擦拭墙壁饰物、窗台及门窗玻璃等，墙壁可用带静电的除尘器除尘。



➤ 玻璃门、窗、镜面的保洁

一、备用工具、材料：毛套、玻璃刮、伸缩杆、水桶、抹布、刀片玻璃保洁剂。

二、工作程序

- 1、先用刀片铲除玻璃或镜面和边缘上的污垢。
- 2、将玻璃保洁剂按 1：10 加清水。
- 3、将毛套浸保洁剂溶液，拧干多余水份，然后用适当的力量在玻璃表面顶端从上而下擦抹，用玻璃刮刮去玻璃上的水份。
- 4、一洗一刮连贯进行，当保洁玻璃的低部位时玻璃刮横向移动。
- 5、用无绒干布抹去玻璃表面和框架上的水印和水珠。
- 6、最后用拖把抹净地面上的污水。
- 7、保洁高处玻璃时，可把毛套、玻璃刮套在伸缩杆上操作。
- 8、循环保洁时用干、湿布，先用湿布擦抹，然后用干布抹干净污渍、手印。

三、时间安排

- 1、每周一次保洁。

四、标准：玻璃或镜面表面无污渍、水印，通透无明显积尘。

五、注意事项

- 1、毛套每次上水时必须洗干净毛套上的脏物，避免擦花玻璃表面。
- 2、爱护使用玻璃刮刮上的胶条，一面破损后，可调换另一面再用，完全破损的需要更换。
- 3、做好准备工作，严禁滴落在书本上。





➤ **不锈钢、铜、铝合金的保洁**

- 一、定期保养，百洁布、毛巾、刀片、专用保养剂、酒精。
- 二、用刀片铲除表面硬性污垢，注意使用刀片要小心，不要用力太大，以免刮花金属表面。
- 三、用酒精清除表面胶渍。
- 四、用干净毛巾或百洁布将专用保洁保养剂均匀涂抹在金属表面，注意用量要适中。
- 五、用毛巾或百洁布反复擦拭，注意：用力要均匀，在污垢重的地方适当加力或加重保洁剂用量。
- 六、用干净毛巾全面擦拭干净，不锈钢表面上光油后，须用干净的无绒毛巾进行抛光。
- 七、注意检查边、角、地面或周边物件上是否有滴漏液渍或因工作不小心人为造成的脏乱并且立即清除整理。



➤ 走廊墙面的清洁

一、砖、喷涂、仿石和大理石墙面清洁：

1、操作要领：先备两桶水，一桶清水、另一桶放入适量的（约 200ml）清洁剂。

2、用铲刀轻轻刮掉墙面的污渍。

3、把毛巾浸入放有清洁剂的水里，拧干后沿着墙壁从上往下来回擦。

4、瓷砖缝要用小刷子刷洗。

5、用清水及毛巾将墙面彻底清抹两遍。

6、用拖把拖干净地面。

7、墙面清抹、清洗应定期进行。

二、清洁时应注意

1、用铲刀刮除前墙面污垢时，铲刀要紧贴墙面，以防刮花墙面。

2、严禁使用强碱、强酸类除污清洁剂清洁墙面，以免损坏墙砖表面的光泽。

3、大理石、仿石墙面应先除旧蜡，再按此程序进行清洁，然后再封蜡。

4、保洁标准应达到目视墙面干净无污迹，室内墙面清洗后用纸巾擦拭 50cm 无明显污染。



➤ 乳胶漆墙面的清洁

一、操作程序

- 1、用鸡毛掸子或干净的棕、草扫把轻轻拂去墙面及顶部的灰尘。
- 2、用干毛巾轻擦墙面污迹，擦不掉的污迹应用细砂纸轻轻擦掉。
- 3、铲刀铲除墙面上粘附的污迹。
- 4、扫干净地面灰尘，再用拖把拖干净地面。

二、清洁时应注意

- 1、使用纱布和铲刀作业是应注意力度要轻，以免损坏墙壁。
- 2、作业时应注意戴好帽子、口罩和眼镜，并扎进工作服的领口和袖口。
- 3、保洁标准应达到：目视墙面干净无污迹、无粘附物、无灰尘。

三、墙纸清洁

- 1、用掸子掸净墙纸上的灰尘。
- 2、将清洁剂喷在墙纸上用半湿的布擦拭。
- 3、擦拭不掉污迹的地方应用专用清洁剂再进行擦拭。
- 4、用另一条湿布擦拭墙纸，去除清洁剂。
- 5、最后用干布擦干。



➤ 石材养护方案

一、日常维护保养措施

1、工具准备：36#尘推、牵尘剂（碱性，可吸附微尘）、扫帚、簸箕、拖把

2、清洁程序：将地面可扫除的垃圾用扫帚细心清除。将拖把清洗干净，拧至无滴水状态，将地面的灰尘用拖把拖净。

3、口香糖去除：用刀片贴着地面将口香糖切除，将松香水喷至剩余的口香糖胶质上，待一分钟用抹布即可完全擦除。

4、粘胶清除：大理石地面上若有粘胶，可用松香水清除。

5、一般污渍：将庄臣全能清洁剂（碱性清洁剂），以 1：32 的比例兑好水，用喷壶将全能水喷洒在污迹表面，用抹布清洗干净即可。

6、油渍清除：少量油渍可用酒精、打火机电油擦拭清除，大量油渍，可使用解脂溶油剂配合擦地机清除。

7、墨水污渍：因为大理石为多孔性材质，所以对于茶水、墨水、咖啡等有色液体滴至大理石地面，保洁员应在半小时之内用拖把拖净，防止墨水渗入大理石内部产生腐变。

8、石材一旦出现黑斑、黑点，不能使用强酸、强碱物质进行清洗，应使用





石材色素清除剂，效果非常明显。

9、用喷过牵尘剂（静电水）的尘推推拭大厅的大理石地面，将微尘清除，在使用尘推时，要按直线方向前进，不可以左右拖摆。

二、大理石地面清洗

1、对于大面积大理石污渍去除，可用庄臣全能水配合擦地机清除。一般用于厨房定期清理、开荒工程大理石清理等。

2、工具准备：全能清洁剂、红擦片、擦地机、吸水机、抹布、桶、告示牌、扫帚、簸箕。

3、程序：（1）在需要清洁区域入口摆放小心地滑告示牌，因为地面水渍未干时，可能会引起行人摔倒。（2）将地面垃圾用扫帚扫掉。（3）按 1：32 的比例兑好水，倒入擦地机水箱内，用擦地机均匀地擦拭地面。（4）将地面污水用吸水机吸掉。（5）等地面全部清理完毕，检查地面是否仍有未清理完的污渍，墙角污渍用抹布仔细抹净。（6）使用拖把，用清水将地面清洗直至洁净为止。（7）保持区域通风状况良好，必要时用风扇将地面吹干。（8）移走告示牌。

三、石材病变的处理方法

1、石材病变碰到的问题

一般来说经常碰到的问题有：水斑、白华、锈斑、污斑及人员出入造成光泽磨损等等。

2、水斑之处理预防

定义描述：石材完工后，经过很长的时间都不会干而始终留有湿湿的痕迹在表面上，这就是俗称的水斑。





形成原因：水斑的形成非常复杂，其中包括水泥、酸雨、白华、砂质不良、以及石材吸自地下的污染，这些污染造成石材本身的变质，这种变了质的石材相当不容易清理干净，所以对水斑而言，唯一的方法就是预防。

处理方法：要预防水斑的形成可在施工前使用石材多功能防护剂。施工前，对石材作防护处理，即可有效避免水斑的形成，同时可达到良好的防污效果。

3、白华的处理预防

定义描述：若看到有一些白色的结晶物从石材的接缝里流出来，这就是俗称的“白华”（泛碱）。白华分为两种，一种是“一次白华”，一种是“二次白华”。

形成原因：“一次白华”的成因是施工时，水泥砂浆产生化学变化形成氢氧化钙，从石材的接缝里冒出来或是从石材本身的纹路、毛细孔处冒出来，与空气中的二氧化碳结合形成白色的结晶物；“二次白华”主要是由于雨水渗入石材内部与水泥砂浆接触产生化学变而形成白华。

处理方法：这两种强力清除剂来去除。一般来说，要事后补救并防止白华再生须从多方面着手。首先要防止外部的污染即雨水的渗入，这可以从石材表面作防护处理及加强填缝部分的防水功能来着手，只要外面的水分不再渗入石材，而石材内也无水分的话，白华即无法再生。

4、锈斑的处理预防

定义描述：石材表面有锈渍。

形成原因：锈斑的成因一般可以分为两种：第一种锈斑的成因是来自石材本身所含的铁份。一般来说，每种石材本身多少都含有铁的成分，当雨水与石材中的铁份接触以后，就会慢慢形成锈斑。第二种锈斑是外来的，例如加工时残留的钢砂或施工时的铁器，装潢的金属器件等等。



处理方法：第一种锈斑较不易清除，需要花较长的时间来处理，使用石材锈斑除污剂可以有效清除锈斑而且不伤害石材，要避免使用工业双氧水或其他腐蚀性的强酸，否则会弄巧成拙。最重要的是如何防止锈斑的再生，最有效的方法是除锈后随即作防护处理，以杜绝水分再渗入石材内部，免除锈斑的再生。第二种锈斑较易清除，所使用的清洗剂也与前者相同。一般来说石材产生锈斑以后要完全清除是相当不容易的。所以石材安装前作防护处理又比完工后再作防护处理好些，因为完工后外墙都有相当的高度，施工不易，而且石材安装的过程中也会有接触酸雨的可能，所以施工前做防护是最好的，即可防锈又可防污。

5、污斑的处理

定义描述：石材表面形成发黄、变色，类似污渍的斑痕，用抹布是擦不掉的，这种叫做污斑。

形成原因：形成污斑的来源很多。有些是来自环境的污染造成的，有些是施工时使用不当的施工材料或不良的工法造成的，一般常见的情形有石材发黄、变色、残余水泥渣、快干胶、接着剂、胶布、木材色素等；另一种污染则是人为造成的，如茶渍、可乐、咖啡、酱油等。

处理方法：有针对性的选择石材专用清洗剂均可以有效地去除。

6、磨损处理：

定义描述：大理石表面因摩擦而失去光泽。

形成原因：入口处，因人流量走动频繁，重的物体摩擦石材表面、人为刮痕等所造成的。

处理方法：一般来说，花岗石的硬度较大理石高一倍，大理石比较容易失去光泽，但不论是花岗石还是大理石，一旦光泽磨损后要再恢复光泽就大费周折了。



因为要恢复光泽除了重新抛光外，别无他途，所以要避免磨损，延长石材寿命，最好的方法就是先作防护处理。在石材表面再用石材保护剂作表面处理。在人员出入较多的地方，如自动门入口处，定期作一次表面保护处理，经保护后的地面，即可有效起到防水、防污及耐磨损的作用，同时可有效提高石材亮度。

➤ 公共空间及设施设备卫生清洁方案

一、服务标准

1、大厅、楼道要求每日保洁二次，每小时巡扫一次。做到地面、台阶无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘；墙面无灰尘、无污渍，光亮，墙角无蛛网；公共设施表面（如宣传窗、垃圾桶、装饰柱、灭火箱、植物花盆等）无积尘、无污渍、无手印、光亮；高度 2 米以下的门、窗框、外立面表面干净、玻璃明亮、无积灰、无污垢、无水迹、无乱张贴。

2、电梯每日保洁一次，每二小时巡扫一次。做到电梯轿厢内地面干净、无积尘、无污渍、无垃圾杂物；不锈钢表面无手印、无积尘，无污渍、无张贴物；灯具、指示板明亮；门槽内无垃圾杂物；

3、屋顶平台每日保洁一次。做到干净整洁，无明显垃圾、杂物、无积水、无泥沙，落水口畅通；

4、地下室每日保洁一次。做到干净整洁，无明显垃圾、杂物、无积水；

5、公共卫生间每日保洁二次、每二小时巡扫一次。要求作业前，门口放置“工作进行中”的黄色告示牌；作业时，开窗通风，先擦门窗，室内由上至下，从里到外逐一保洁和收集垃圾；离开前检查卫生设施是否完好，不好需及时报修。





做到室内无异味、臭味，无烟头、无纸屑、无污渍，无蜘蛛网、无积水、无湿滑现象、无乱张贴现象；地漏盖板清洁完好，无垃圾堵塞现象；卫生设施表面清洁卫生、无污迹黄斑、烟头、纸屑，保持畅通；废纸篓干净、及时更换垃圾袋；洗手液、纸巾放置及时；墙面、隔板、器具表面无涂鸦和乱张贴；保洁工具、用品统一放在指定地点。

6、楼宇每日保洁二次，每二小时巡扫一次。做到供水设备表面清洁、无污渍；地漏排水通畅，无积水、无垃圾堵塞现象；地面无污渍，无积水、无湿滑现象；垃圾筐及时清洁

二、总体计划方案

- 1、合理分配人力资源，按照的规划设计统一划分保洁区域。
- 2、充分利用清洁剂，配备专业保洁工具，让每位保洁员工熟练上岗。
- 3、搭配专业清洗设备，以替代人工所无法及时完成的地面清洁工作。
- 4、加大循环清洁力度，增强巡回监督、检查，突出重点同时不疏忽次要区域。

三、日常保洁服务指标

（一）公共区域日常保洁总体指标

- 1、总体满意度指数 98%以上；
- 2、清洁管理无盲点，环境卫生清洁率达 99%



（二）公共区域日常保洁分类指标



- 1、保洁服务范围内保持环境整洁（无烟头、纸屑、脚印、灰尘泥土等），生活垃圾日产日清。
- 2、设备设施适时、及时进行保洁服务。
- 3、安全到位，爱护公共财产，防止消防隐患，遵守法律法规。
- 4、文明节约，遇到行人询问，微笑回答，主动避让人员行走。
- 5、保洁人员统一着装，佩戴胸牌、仪容仪表整洁端庄。
- 6、操作规范化、管理科学化，为大家提供一个清洁、舒适的工作和生活环境。

（三）公共场地日常保洁程序

- 1、保洁员每日清晨将所辖区内的道路路面进行彻底清扫。
- 2、清扫是力度适中，避免暴起灰尘，礼让行人。
- 3、路面随时保持干净，做到无烟头、纸屑、杂物、垃圾及痰印污迹。
- 4、路面有积水是要及时清理。

四、公共区域日常保洁服务标准

（一）道路

- 1、目视地面无垃圾杂物、污渍、积水、泥沙等。
- 2、人行路面无杂物、烟头、垃圾和痰迹。

（二）绿化带



花园内无瓜果皮壳、枯叶、饮料盒、纸屑、碎石等杂物。每天巡回保洁

(三) 垃圾桶、垃圾房

- 1、地面干净、干燥无味。
- 2、墙面无污迹、粘附物。
- 3、垃圾桶表面无积灰、污迹。

(四) 宣传栏等

玻璃干净无灰尘，框架干净无污迹。



➤ 办公室及会议室保洁服务方案

我们将严格按照 ISO9001 质量标准，实施“高标准、规范化”的环境卫生管理和“高质量、高频度”的环境卫生维护，做到眼看无垃圾、手摸无灰尘，确保垃圾日产日清，无蚊、蝇等“四害”孳生。

一、保洁服务管理思路

1、办公区域每日保洁一次。将室内垃圾、杂物，集中收放于垃圾袋中（包括清洗烟灰缸），擦拭文件柜、门窗、家具、画框等。做到文件柜、画框表面无灰尘、无污渍，玻璃明亮；地面、墙面、门窗（2 米以下）干净整洁、无积尘、无污渍、无蛛网、无水迹湿滑现象；电脑、电话、传真机、复印机、打印机、饮水机表面无积灰、无污渍并定期消毒；垃圾筐内垃圾清理及时。

2、办公室每日保洁二次，巡扫二次。做到墙面无黑印、无积灰、无污渍、无蜘蛛网、无乱张贴现象；地面无积灰、杂物、垃圾；沙发、茶几、文件柜、饮水机表面干净光亮，无积灰、无污渍、无杂物、无异味；窗帘挂放整齐；垃圾筐及时清理。

3、会议室、接待室每日保洁一次，巡扫二次。根据会议室的不同要求，以及会议安排，在会议前一小时完成保洁。要求经常开窗通风，保持室内空气清新；墙面、天花板、吊灯、吊扇表面无积灰、无污渍、无蛛网；桌椅、沙发、设备表面干净整洁，无积灰、无污渍，光亮；地面、踢角线无积灰、无杂物垃圾；音视频设备表面无积灰、无污渍，话筒定时消毒；细心整理窗帘并挂放整齐；垃圾筐中垃圾清理及时；地毯每两月清洗、消毒一次。

二、作业规范

（一）办公室的保洁

2、日常保洁项目

- (1) 清倒烟灰缸、字纸箩等垃圾;
- (2) 清扫地面;
- (3) 擦拭办公桌、文件柜、沙发、电话、办公设备、茶几等家具;
- (4) 擦拭门窗、窗台、墙壁、天花、照明设施、饰物等;
- (5) 送开水。

3、注意事项

-

划作业，动作利索快捷。

(2) 地拖、抹布等保洁工具，可多备几份，以减少往返清洗时间，提高短时间内突击作业的效率。

(3) 进入客户已下班的办公室作业时，最好由 2 人以上同时进出，共同作业，并注意不做令人怀疑的动作，以免产生误会。

(4) 抹办公桌椅时，桌面上的文件、物品等不得乱动。如发现手表、项链、钱包、通讯器材等贵重物品，应立即向领导报告。

(5) 抹饰柜、饰物等贵重物品、陈列品时，切记小心、抓稳、轻抹、轻放，一般情况下不得使用有腐蚀性的保洁剂。

(6) 吸尘器噪音大，室内吸尘作业可安排在上班前或下班后进行。

(7) 管理办公室钥匙必须有严格的制度，除指定人员外，不得交与任何人员，客户要求开门或保洁人员作业时返回室内，应严格登记手续。

4、保洁程序

(1) 备：准备好保洁工具，水桶、抹布、保洁剂、垃圾袋、吸尘器、地拖、扫把等。

(2) 进：室内若有人，应先打招呼，得到允许后再作业，门不要关。

(3) 查：进入办公室后，先查看有无异常现象、有无客户遗忘的贵重物品、有无已损坏的物品。如发现异常，先向领导报告后再作业。

(4) 倒：清倒烟灰缸、字纸篓、垃圾筒。倒烟灰缸时要检查烟头是否完全

熄灭。清倒字纸箩，集中垃圾袋时，应注意里边有无危险物品，并及时处理。

(5) 抹：从门口开始，由左至右或由右至左，依次抹室内家具和墙壁等。毛巾应按规定折叠、翻面。抹每一件家具时，由高到低，先里后外。抹墙壁时，重点抹墙壁饰物、电灯开关插座盒、空调风口、踢脚板、门窗、窗台等。大墙面、天花的保洁为定期作业，也可穿插在日常保洁中进行（如每天抹一间或一面）。

(6) 整：台面、桌面上的主要用品，如电话、台历、台灯、烟灰缸等抹净后应按客户习惯的固定位置摆放，报纸、书籍摆放整齐，文件资料、茶杯及贵重物品不准动。

(7) 换：收换垃圾袋、暖水瓶。

(8) 吸：按照先里后外，先边角、桌下，后大面的顺序，进行吸尘作业。椅子等设备挪动后要原位摆好。发现局部脏污应及时处理。

(9) 关：作业结束后，保洁人员退至门口，环视室内，确认质量合格，然后关灯、锁门。

(10) 记：认真记录每日作业情况，主要包括保洁员姓名、保洁房间号码、进出时间、作业时客户状态（无人、工作、返回……）、家具设备有无损坏等。

(二) 会议室保洁

规范工作步骤，提高工作效率，确保会议室及贵宾室内环境整洁、干净，不留死角。服务人员负责会议室及贵宾室的卫生清洁、物品整理和环境维护工作。

1、工作流程及标准

(1) 灯、关窗、给绿植浇水、清理绿植残叶、清洁窗台



标准：室内干净整洁，空气清新；适时浇花，保持花草的生命力，花叶无灰尘。

(2) 擦拭会议桌、座椅

标准：会议桌及椅子干净整洁，无灰尘，椅子要放进桌底，并且轻靠桌面，前后对齐。

(3) 擦拭书架（奖杯）、茶柜、电视柜

标准：书架、茶柜、电视柜无灰尘、水迹等；奖杯用干抹布小心擦拭，整洁无尘。

(4) 空调、饮水机、电视等的整洁

标准：空调、饮水机、电视等设备保养良好，干净无灰尘，无污渍。

(5) 门窗、把手墙体、开关、插座、灯具、钟表等的清洁

标准：擦拭干净，所清洁的对象不得粘有杂物、蜘蛛网、灰尘等。

(6) 查矿泉水、咖啡、茶叶、纸巾、水杯的使用情况并补齐，注意检查无过期物品

(7) 更换垃圾袋

标准：纸篓内无杂物、异味。

(8) 洁地面（注意会议桌中间地面）

用干净的笤帚清扫地面

标准：地面无杂物、纸屑、碎末等废弃物。





用湿拖把拖地

标准：地面均匀、无污泥；不存在遗漏角落。

用干拖把拖地

标准：无水迹、脚印，地面整体干净、均匀，无死角。

(9) 查电源、电器、开关、钟表等是否正常，及时报修

标准：设备完好无异常状况。



➤ 地面的清洁

一、操作规程

- 1、保洁班长应根据季节、气候、人流量等情况制定地面清洁保养计划。
- 2、水磨石地面的例行清洁保养。
- 3、扫净地面后，将适量静电吸尘剂喷在尘推上推尘。

二、洗地

- 1、将洗涤剂稀释后用擦地机配合百洁垫轻轻擦洗地面。
- 2、用清水拖干净地面，然后进行干燥处理。

三、地面打蜡、抛光

- 1、进行打蜡前应先检查机上喷壶是否加满保养清洁蜡，然后开始进行打蜡。
- 2、落蜡时要均匀，上下互迭 10cm，每擦 100cm 距离喷蜡一次。
- 3、地板落蜡完成后，用抛光机、百洁垫进行地面抛光。

四、水磨石地面的定期保养:水磨石地面打蜡工作定期进行（约每 2-3 个月一次）。

五、地面起蜡

- 1、起蜡前将告示牌放在工作现场出入口或周边位置。
- 2、将起蜡水稀释后注入擦地机的水箱中。
- 3、套好针座、洗地百洁垫。
- 4、接通擦地机电源，按动机身电源开关和水箱开关，将起蜡水均匀擦在地面上。
- 5、控制机器保持适当速度，由左至右来回走动 2-3 次进行刷地起蜡。
- 6、上、下行距之间互迭 10cm.



7、用吸水机吸干地面后，再用清水清洗两次，吸干并拖净地面。

8、地面吹（晾）干后进行封蜡。

六、封蜡

1、将落蜡拖头套在落蜡架上。

2、把拖头浸透蜡水后放在压水器上少许挤压。

3、将蜡水均匀涂在地面上。

4、操作时应将蜡水逐层地均匀涂在地面上，待每层蜡水干透后进行第二层的封蜡操作。

5、封蜡层数一般 3-5 层，二层底蜡二至三层面蜡。

6、待蜡干透后用抛光机进行抛光，直至光亮为止。

7、水磨石地面清洁保养标准应达到：目视地面无灰尘、光洁明亮，可映出物体轮廓。



➤ 电梯清洁服务方案

一、准备阶段：准备工具：毛头、毛巾、不锈钢光亮剂（不锈钢油）、玻璃刮刀、拖把、簸箕、扫帚、垃圾袋。

二、轿厢：

1、观察轿厢内、梯门有无损坏或新划伤，电视屏幕、各类按钮、照明是否正常工作；

2、发现问题及时上报领班并拨打客服电话；

3、用专用擦布擦拭电视屏幕；

4、用八成干的毛巾擦拭轿箱内壁及顶部；

5、用干毛巾除去轿箱内遗留水迹；

6、用拖把拖抹轿厢地面；

7、用吸尘器吸取轿厢门口轨道凹槽内的杂物，并用毛巾擦拭干净。



三、不锈钢：

1、用上好油的抹布擦拭轿厢内不锈钢门及门框（镜面不锈钢处理）；

2、每周使用不锈钢保养液做养护一次。

四、开关按钮：

1、用八成干的抹布擦拭电梯数字按钮表面；





2、再用干抹布重新擦拭一遍。

五、镜面：

1、用占有水的涂水器毛头润湿镜面；

2、用玻璃刮对镜面进行刮；

3、用干抹布擦去镜面遗留的水迹。

六、标准：

1、轿厢四壁干净明亮；

2、不锈钢表面每周使用不锈钢保养液做养护一次；

3、轿厢内灯板每月擦拭一次。

七、注意事项：

1、须按纹路擦拭不锈钢，避免使用铲刀等锋利硬物清理不锈钢表面污迹；

2、清理电梯轿厢外立面卫生时，须有电梯管理人员在现场指挥操作；

3、镜面不锈钢可用玻璃水清洁，不得使用不锈钢光亮剂（油）；

4、电梯清洁完毕后检查钥匙锁是否恢复自动状态，按钮是否可用。





第三章 室外卫生清洁服务方案

室外环境保洁方案具体包括外围道路、广场、运动场、停车场、水面及所辖范围建筑物周边的环境卫生保洁、绿化带内白色垃圾保洁及垃圾清运。

➤ 室外道路的清洁

一、每天对院落的道路、两侧行人路定时清扫三遍。

- 1、每次清扫工作必须在当天 6：30、10：30、16：00 前完毕。
- 2、对主干路段除定时清扫外，应安排固定人员巡回保洁。
- 3、巡回保洁的路线拟定不要过长，往返时间以 1 小时为宜。
- 4、下雨天应及时清扫路面，确保路面无积水。
- 5、旱季时每月冲洗一次路面，雨季每周冲洗一次。
- 6、发现路面有油污应即时用清洁剂清洁。
- 7、用铲刀清除粘在地面上的香口胶等杂物。
- 8、道路的清洁标准：

目视地面无杂物、积水、无明显污渍、泥沙；

道路、人行道无污渍、每 200 平方米痰迹控制在一个以内；

行人路面干净无浮尘、无杂物、垃圾和痰渍；

路面垃圾滞留时间不能超过 1 小时。



➤ 周边绿化带、花池、护栏的清洁

- 一、用扫把仔细清扫草地、绿化带上的果皮、纸屑、石块、树叶等垃圾。
- 二、对烟头、棉签等用扫把不能打扫起来的小杂物，应捡起放在垃圾斗内。
- 三、每天清洁绿化带两次，秋冬季节或落叶较多时应增加清洁次数。
- 四、每天擦拭一次花池立面、平面，保证外观洁净。
- 六、每天擦拭护栏一遍
- 七、绿化带的清洁标准：
目视绿化带无明显垃圾、落叶；
每 100 平方米烟头控制在 1 个以内；
花坛外表洁净无污渍。

➤ 化粪池清掏及污水管道疏通服务方案

一、化粪池清理管理

- 1、与社会环卫部门签订化粪池清理协议，每年定期清掏 2 次；
- 2、化粪池清理时避开活动日期，清理时间一律利用夜间，不得影响正常办公；
- 3、化粪池清理后应清理地面，保持现场整洁。清运车辆不得有洒、漏现象；
- 4、公司负责化粪池清理的管理，物业服务中心负责作业组织和监督；
- 5、物业服务中心日常巡视时注意观察各化粪池的状况，防止井盖破损及漫溢情况发生。如有井盖破损及漫溢，当日组织维修处理。

二、窨井污水管道疏通管理



1、地下室及临街各类窨井应保持井盖完好，井面平整，防止发生意外伤害事故；

2、各类窨井每月检查清掏一次，雨季增加频次，暴雨前组织力量对雨水窨井突击检查，保证通畅；

3、窨井的日常检查、清掏由物业服务中心组织进行；日常维修养护由工程维修人员实施；

4、窨井的破损、堵塞故障做到立即修复，若遇材料原因，则必须向甲方说明，并且设置专门标识。

5、注意事项：

掀开井盖后，地面要竖警示牌，必要时加围栏，并有专人负责监护以防行人跌入；

作业时，应穿连身衣裤、戴胶手套；

必须有二人以上同时作业。

6、管道疏通的技巧：

找一根 3 - 4 米长直径 0.5 - 1 毫米的铁丝，从中间对折，然后拧成一股，然后在单头的那边把两个头朝不同方向弯一下，然后把这头伸到下水管中，抓住另一头，一边往里顺一边朝一个方向拧劲，如果遇到阻力拧不动了也伸不进去了，就往出拽，反复几次基本能疏通。

➤ 路灯的保洁

一、路灯应每月保洁一次。

二、路灯的保洁应在白天灭灯断电时进行，作业前保洁部主管应通知机电维





修部断开电源。

三、路灯保洁方法具体依照《玻璃、灯具、不锈钢的清洁标准作业规程》操作。

四、路灯保洁因需踩梯工作，必须二人同时作业（一人扶梯）。

五、擦拭灯罩时，应注意力度，以免用力过猛导致灯罩破裂，发现灯罩有裂纹或其他安全隐患时，应及时汇报保洁部主管。

➤ 雕塑装饰物、宣传栏、告示栏的清洁

一、雕塑装饰物的清洁：

备长柄胶扫把、抹布、清洁剂、梯子等工具；

先用扫把打扫装饰物上的灰尘，再用湿抹布从上往下擦抹一遍；

有污迹时应用清洁剂涂在污迹处，用抹布擦拭，然后用水清洗。不锈钢装饰物依照《玻璃、灯具、不锈钢清洁保养标准作业规程》方法进行操作。

二、宣传标识牌的清洁：

有广告纸时应先撕下纸后再用湿抹布从上往下擦抹，然后用干布抹干净，如有污迹应用清洁剂进行清洗；

宣传牌、标示牌等应每天擦拭一遍。

三、清洁时应注意：

梯子放平稳，人不能爬上装饰物以防摔伤；

清洁工具不要损伤被清洁物。

四、清洁后检查应无污渍、无积尘。

➤ 楼宇外墙玻璃清洁

一、玻璃清洁流程



- (1) 准备伸缩杆、玻璃刮、毛头、小铲刀、玻璃水、百洁布。
- (2) 做好相关区域的保护工作。
- (3) 去除玻璃上的污迹及边缘上的污垢。
- (4) 将毛头浸入玻璃水中。
- (5) 把毛头按在玻璃上并上下洗抹。
- (6) 用玻璃刮刮去玻璃上的水分，玻璃刮和玻璃平面应保持一定的角度。
- (7) 当玻璃的位置和地面较接近时，应用毛头或玻璃刮作横向移动。
- (8) 用干毛巾抹去玻璃框上的水珠，然后用拖把抹净地面上的污水。
- (9) 清洁高处玻璃时应把玻璃刮或毛头套在伸缩杆上。
- (10) 操作时应注意防止玻璃刮的金属部分刮花玻璃。

二、玻璃清洁标准

- (1) 玻璃面上无污迹、水迹。
- (2) 用纸巾擦拭室内玻璃面 50cm, 纸巾无明显污染。
- (3) 干粉清洗，用于日常地毯洗涤用即干、不妨碍客人等优点，但地毯脏污后，湿洗地毯明显优于干洗。

➤ 绿化垃圾的清洁

- 一、用扫把仔细清扫草地、绿化带上的果皮、纸屑、石块、树叶等垃圾。
- 二、对烟头、棉签等用扫把不能打扫起来的小杂物，应捡起放在垃圾斗内。
- 三、每天清洁绿化带两次，秋冬季节或落叶较多时应增加清洁次数。

➤ 排水沟、落水口等公共管道的清理

一、清洁流程

- (1) 准备好梯子、编织袋、扫把、垃圾铲、铁杆等工具：

(2) 将梯子放稳人沿梯子爬上楼顶排水沟及落水口，将垃圾清理装入编织袋；

(3) 将垃圾袋提下并将垃圾倒入垃圾车内，将较大的杂物一并搬运上垃圾车；

(4) 用铁杆将楼顶、天台上排水口（管）疏通积水；

二、清洁时应注意：

(1) 保洁员上下梯时应注意安全，必须有 2 人同时操作，防止摔伤；

(2) 杂物、垃圾袋和工具不要往下丢，以免砸伤行人、损坏工具；

(3) 清扫时应避开人员出入频繁的时间。

➤ 道路的清洁程序和规范标准

一、准备工作：竹扫帚、簸箕、棕扫帚

二、具体操作：

(1) 将道路垃圾和垃圾桶的垃圾收集至垃圾房。

(2) 大门前地面进行清洁，保持地面无烟头、杂物、纸屑、必要时对大门庭进行冲洗清扫。

(3) 及时清除马路带到门前的泥沙和污渍。每天 2-3 次，清理门前盆花花坛内烟头、纸屑、等杂物，清理走道路边的垃圾和废弃物。

(4) 门庭目标牌、墙面及台阶进行全面的揩擦，保持光洁明亮。

(5) 擦拭伸缩门及清除门下的缝隙里的杂物；掸除墙壁上及门厅顶上蛛网。

(6) 用竹扫帚清扫路面树叶等垃圾，同时注意砖缝和绿化地上的垃圾，包括烟头、水泥块等。

(7) 用抹布和长杆灰掸对路灯擦拭；用打捞网对泉池内杂物打捞



(8) 用棕扫帚巡视路面随时保持路面和绿化地整洁干净。

三、标准：

(1) 地面无杂草、表苔、泥土、砖头、废纸、烟头等垃圾、停车场过道无垃圾。

(2) 无碎渣土、无枯草落叶；花台内无枯叶、杂物、烟头。

(3) 雨蓬内无蛛网，建筑物上无尘垢；清扫 1 次/天。

➤ 室外公共厕所保洁

一、保洁人员要切实负起责任，加强管理。夏季高温期每隔两周要打药消灭蚊蝇和消毒，做到基本无臭。雨天要清理厕所内积水，不要造成堵塞。厕所出现粪便外溢或水电设施出现故障，应及时汇报。

二、严禁将非塑料、垃圾等杂物投入池内的情况，要进行处罚。

三、大小便入池，严禁在厕所随意大小便。

四、在墙上明显部位要张贴有关保持卫生方面的注意事项。

五、卫生厕所粪池严禁是使用农药及有害化学药品。

六、保持地面、墙体、屋顶干净卫生，严禁在墙面乱写乱画，爱护厕内设施。

七、按时打扫厕所卫生。厕所保洁员每天清扫两次，不能将污水排入便池内，保证厕所地面整洁。小便槽、蹲位、隔板保持清洁无粪垢和脏迹，粪坑无积粪，保持排污通畅。

➤ 天台和雨蓬的清洁

一、清洁流程

(1) 准备好梯子、编织袋、扫把、垃圾铲、铁杆等工具：



(2) 将梯子放稳人沿梯子爬上雨蓬，先将雨蓬或天台的垃圾清理装入编织袋；

(3) 将垃圾袋提下并将垃圾倒入垃圾车内，将较大的杂物一并搬运上垃圾车；

(4) 用铁杆将雨蓬、天台上排水口（管）疏通积水；

二、清洁时应注意：

(1) 保洁员上下梯时应注意安全，必须有 2 人同时操作，防止摔伤；

(2) 杂物、垃圾袋和工具不要往下丢，以免砸伤行人、损坏工具；

(3) 清扫时应避开人员出入频繁的时间。

➤ 广场的清洁、保洁

一、花园、广场应有专人负责循环清洁、保洁。

二、清扫广场花园里的浮尘、果皮、树叶及纸屑、烟头等垃圾。

三、及时清除地面的油污渍、粘附物。

四、每天擦拭一次花园的花坛、风水球等。

五、发现花园的水池内有垃圾应马上捞起。

六、每月冲洗一次花园地面，旱季每月冲洗二次。

七、每月用擦地机，清洁剂对地面全面清洁一次。

➤ 垃圾桶的放置

应根据场地道路内的人流量来设置垃圾桶，对于道路大门的主干道，相对其他路段来说，其中一个特点就是人流量大，因此该路段垃圾桶最好每 50 米设一个垃圾桶，另外此路与其他几条主干路相连通，可在这些路口分别设一个垃圾桶，这样有利于减轻该路口的垃圾投放压力。垃圾桶的设置应该移至路旁显眼处。



人员聚集，垃圾量大，周边的垃圾桶需设置较多，保洁员及时清理垃圾桶内垃圾，跟随人员的习惯及时更换垃圾桶。

➤ 停车场清洁

一、发现机动车辆漏油,应通知车主并及时用干抹布抹去燃油后,用清洁精洗油污,以免发生火灾。

二、清洁时应小心细致,垃圾车和工具不要碰坏车辆。

三、备胶水管、扫把、胶刷、垃圾斗等工具和清洁剂。

四、用胶管接通水源，全面冲洗地面，发现油渍和污渍时，倒少量清洁剂在污渍处，用胶刷擦洗，然后再用水冲洗。

五、清洁周围排水和下水口，保证排水畅通。

六、目视地面无垃圾、果皮、纸屑，无积水，无污渍和杂物。

七、每天清扫两次，每周用水冲洗地面一次。

停车场清洁操作标准

(1) 目的：保持停车场的整洁。

(2) 范围：物业管辖区内停车场。

(3) 作业程序：

➤备胶水管、扫把、胶刷、垃圾斗等工具和清洁剂

➤用长柄竹扫把将垃圾扫成若干堆

➤用垃圾斗将垃圾铲入垃圾车中

➤发现有杂物一起清运上垃圾车

➤用胶管接通水源,全面冲洗地面,发现油迹和污迹时,倒少量清洁剂在污迹处,用胶刷擦洗,然后再用水冲洗。



＞清洁周围排水口和下水道,保证排水畅通。

(4) 清洁标准

＞目视地面:无垃圾、果皮、纸屑,无积水,无污迹和杂物。

＞每天清扫两次每周用水冲洗地面一次。

＞每月擦抹高位管道一次,每两个月清理一次积水沟、集水井。

(5) 注意事项

＞发现机动车辆漏油, 应通知车主并及时用干抹布抹去燃油后,用清洁精洗油污,以免发生火灾。

＞清洁时应小心细致,垃圾车和工具不要碰坏客户车辆。



第四章 消杀方案

第一节 消杀服务计划

除“四害”工作是保障人员生命、财产安全，保障各人员正常参观、工作的一件大事，为巩固除四害工作成果，根据相关要求，争创卫生项目，确保各类人员在卫生安全的环境中工作，坚持以环境治理为主的综合防治方针，各项环境治理措施完善，四害孳生地得到有效控制，严格执行除“四害”工作管理规定，把除四害工作纳入规范化管理轨道，切实搞好除“四害”达标工作。根据市、区爱卫会除“四害”工作计划要点，并结合本项目的实际情况，制定切实可行的消杀方案。

（一）指导思想

认真贯彻国务院《关于加强爱国卫生工作的决定》精神,坚持“条包块管，条块结合，以块为主”的做法和“打早、打少、打小”的原则，全面宣传发动，广泛、深入、持久的开展除“四害”活动，巩固除“四害”成果，不断降低“四害”密度，使其控制在国家规定的标准之内，控制和减少病媒生物传染病的发病率，保证各人员身体健康，提高各人员生活环境质量。

（二）主要措施

坚持以环境防治为主，化学、物理方法为辅的综合措施，做到防与灭相结合，突击杀与长期巩固相结合。

1.广泛宣传发动

消灭四害、讲究卫生是防止传染病爆发、流行，保护各人员身体健康的主要内容。加强对除“四害”工作的领导，切实开展工作，大力宣传“四害”的危害及除“四害”的意义和方法，人人动手，个个参加，经常开展环境卫生大扫除，





大力清除内“四害”孳生地 and 草生物，不断开展多种形式的除“四害”活动。

2.切实加强组织建设

健全和完善除“四害”组织机构,明确专人负责,建立工作小组，切实做到工作有计划、活动有步骤、年终有总结，将工作落到实处。

3.大力开展环境整治活动。全面清除“四害”孳生地孳生物,彻底清除积存的垃圾、室内外的存水容器、坑洼积水、废品等蚊蝇孳生栖息场所，垃圾箱(房)做到日产日清，严格控制“四害”孳生场所。

(三) 时间部署

1.中标后立即成立除四害领导小组和除四害专业队伍，加强对除四害工作的领导，使除四害工作事事有人做，处处有人管。

2.6 月底—7 月初

进行动员和培训阶段,对各区域进行规划,落实专人，一定到底，签订责任书，对药品种类，施药规定，施药场所，用药计算，除杀后处理，数据收集，资料汇集等工作做详细部署，确保除四害工作善始善终，资料专帐齐全。

3.7 月下旬，环境集中整治，开展突击性清理活动，彻底清除积存垃圾，卫生死角，彻底清除四害孳生场所。

4.8 月上旬—9 月上旬，采取集中投药清杀，并做好数据采集统计工作，为下阶段巩固期做好资料准备。

5.9 月下旬，自查补杀阶段。根据除四害标准对消杀场所进行检测四害密度，如超标准，进行集中补杀。

6. 10 月下旬第二次集中投药，消杀阶段。

7.11 月份为考核总结阶段，根据统一要求按除四害标准，对各部门进行考





核验收，准备好书面总结材料，随时接受公司考核组的考核，以优异成绩迎接公司检查组的检查认可。

(四) 组织领导

1.成立除四害专项领导小组，制定除四害工作方案，并将除四害工作任务分解，分部门落实，并组织实施。

2.成立各部门除四害工作小组，组织消杀技术方案和工作方案，包括环境整治，药物投放，除蝇、除蟑、防鼠、防蚊设施的修复与设置工作。

(五) 加强防制措施确保除害工作取得实效

1.灭蚊

灭蚊消杀继续采用喷雾机药物消杀方法。对为保证消杀药物的安全有效，药品由项目经理方统一向区爱卫会采购。消杀范围:整个。时间：根据参观时间进行安排。

2.灭鼠工作

灭鼠活动统一组织、在统一时间内统一投药。为安全起见药品由项目部统一采购国家允许使用的溴敌隆和氯敌鼠抗凝血类药。对于投药后发现的死鼠就地掩埋或焚烧。明确灭鼠的要求与标准:在全范围内清除内外环境杂物、堆放物。项目部安排专人应将垃圾日产日清，从而断绝老鼠的食源水源。垃圾池等场所是灭鼠的难点重点。因此要加大投药、预防力度。投药时要加强防护措施防止污染环境及药物中毒。

3.灭蝇工作

灭蝇工作是本项目除四害工作的重中之重，因此将加大宣传力度发动各人员共同参与。真抓、实干、将任务落实到人头。灭蚊蝇工作的要求和标准要控制好





坑塘、积水容器。

4.灭蟑螂工作

灭蟑螂工作将同卫生防疫监督部门合作进行。采取自行投药和专业消杀相结合的方法。

(六) 保障措施

1.提高认识、加强领导

精心组织安排扎扎实实地做好这项工作,把除害防病工作提高到各人员身体健康、提高生产力的高度。

2.落实任务、明确责任

各部门层层落实责任制。把任务落到实处。按照责任分工高标准、严要求、高质量地完成本项目的除四害工作。

3.深入发动、广泛宣传、全员参与

项目部深入发动群众、大造声势。营造良好的除害氛围,大打一场除害歼灭战。

4.各部门克服困难,保证资金到位积极购置消杀药品及工具,保证消杀工作保质保量完成。

5.强化监督,严格执法

建立建全除四害领导组,除四害消杀专业队伍,使除四害工作事事有人做,处处有人管,与区爱卫办和疾控中心等部门取得联系进行业务培训、技术指导和考核验收等工作。





第二节 消杀服务工作规范

(一) 安全原则

无论哪一类或哪一种杀虫剂和灭鼠剂，对人和动物都存在不同程度的毒性。作业人员及居留于施药环境中的人员首先应该明确安全操作是一项常规，而且是任何害虫防治计划中不可或缺的一部分。

1. 药物储运安全

杀灭药物储存与运输的安全直接关系到防治计划的有效实施，因为在进行现场作业之前，药物是以高浓度的原药状态存在。一般来说，应遵循以下原则：

(1) 专用仓库

应有专用的储存室或仓库，不应储存在有人居住的房间，也不能储存于存放食物的房间。

(2) 专人负责

应指定专人负责库房的安全保管，防止偷窃、误用。防止儿童接触药物。药物进出应详细登记。

(3) 仓库防护

仓库应有必要的防护设施，避免阳光直接照射药品，防止被雨水淋刷或浸泡。

(4) 运输防护

在运输过程中，应有专用的运输设备、车辆，并采取必要的防护措施，以防止运输过程中的遗失、散落和失窃。

(5) 药物标识

各种杀灭药物都应有完整有效的标签，包括毒性、剂型、浓度、使用方法、适用范围、解毒方法或解毒剂等，必须有中文标识。





2.药物使用安全

(1)安全配制

- 1)配制药品应在通风、光线充足(但应避免阳光直射)的地方进行。
- 2)各种器皿应完好无损，量筒、量杯刻度应准确。
- 3)配药人员应该注意作好个人防护。
- 4)涉及到有机溶剂时，应注意防火安全。

(2)安全使用

- 1)施药时，应按照药物的使用说明正确使用。
- 2)检查施药器械能否正常使用，各处接头有无渗漏。
- 3)针对不同的环境和防治对象，选择相应的施药方法。
- 4)严格执行操作规程。
- 5)施药人员应严格作好个人防护。
- 6)施药期间严禁饮水、进食、吸烟。

(3)安全回收

- 1)施工结束，应对全部药品、器械、器皿，包装用品等及时清理集中。
- 2)清点所带物品的品种、数量有无遗失。
- 3)所有器械、用具、防护用品带回基地，按要求清洗。
- 4)不能再使用的用具、包装用品，应毁形后深埋或焚烧。

(4)器械的保管，安全使用

应严格按照使用说明书使用施药器械,使用前检查器械性能,用电、用油器械应特别检查电线有无破损，接头处绝缘性能是否良好，电机是否正常，油箱有无渗漏，油路有无堵塞等，保证器械在使用过程中不出安全事故。工作完毕，应及





时对器械进行清洗，晾干或擦干置于阴凉通风处保存。

(5)临床监测

要确保任何受暴露主体出现疑似中毒时,能在第一时间向监督人员报告其症状,同时监督人员又能立即报告医疗卫生机构。任何不正常的疾病流行,哪怕是与某一种杀灭药物中毒典型症状无关,都应作详细记录并报告给相应的卫生机构。另外也可作定量生化试验以评估暴露水平,如使用有机磷时监测血中胆碱酯酶活性。

(6)污染事故的处理

一旦发生环境污染事故,现场作业负责人或单位(公司)负责人应及时向环境保护等相关部门报告。包括使用的药物品种、毒性、剂量、剂型、施药方式以及所造成的污染环境种类、污染范围、后果、防护措施等。同时对现场采取必要的保护措施,防止进一步加重污染,并协助相关部门对污染现场进行相应处理。

(二) 个人防护

消杀灭作业的完成要依赖于作业人员的实际操作,各种各类的药物虽然毒性有高有低,但对人都是有毒有害的。因此,对现场作业人员的防护也是单位(公司)应当高度重视的。

1.购买消毒处理防护器材

(1)防毒面具

防毒面具一般都配带防毒过滤器,可以保护操作人员免受剧毒粉末、烟雾的危害。根据使用情况,应定期更换防毒过滤罐。在实际使用中,防毒面具与脸部结合紧密,应定期清洗。防毒面具不适于常规的防治操作。

(2)面具



一般采用薄纱或类似材料制成，面具能过滤可湿性粉剂颗粒，减少吸入和面部皮肤的暴露，面具应及时清洗，在某些情况下，同一天的第二次喷洒需更换新的面具，以保护面部不受污染。

(3)防护眼镜

眼镜框常用柔韧且能顺应脸型的塑料或橡皮制成框宽大足以覆盖使用者自身所戴的眼镜。

(4)手套

一般采用 PVC 或橡胶制成，在配制浓缩液时使用应该注意的是，在配制拟除虫菊酯类杀虫剂时，不能使用 PVC 手套，因为拟除虫菊酯类杀虫剂可以被 PVC 材料吸收，在接触有机溶剂时应使用橡胶手套。

棉制手套也可以作为防护器材，起到一定的保护作用。但要及时洗手。密封手套应定期清洗内外两面。

(5)面罩或帽舌

采用塑料制成的一种丝网，能保护面部，隔挡较大的喷射液滴，具有较好的透视性。另外，也可使用一种透明的塑料帽舌。

(6)帽子

采用致密材料制作，有较宽的边缘以保护脸部、颈部，能经常清洗或更换。

(7)外衣

用轻质耐用的棉纤维等材料制成，应经常清洗。洗涤时用肥皂、洗涤剂或洗涤苏打水就能去掉有机磷或氨基甲酸酯化合物，而有机氯化物需在轻煤油中浸泡后在进行洗涤。

(8)披肩



采用塑料制成的短披肩吊在帽子后面，可以保护肩部。

(9)围裙

采用橡胶或 PVC 材料制成，可以挡住溅出的药液。

(10)橡胶靴

与围裙一起使用，进行防护。

2.使用防护器械的注意事项

(1)防护器械的选择

应针对防护要求，正确选择性能符合要求的用品。绝对不能选错或将就使用，防止发生事故。

(2)使用人员的教育和训练

对使用个人防护用品者应予以培训，使其充分了解使用的目的和意义，认真使用。对于结构和使用方法较为复杂的用品。如防毒面具，应进行反复演练，使能迅速正确的戴上，卸下和使用。

(3)维护保养

妥善的维护保养，不但可延长防护器材的使用年限，更重要的是能保证器材的防护效果。

(4)防护器材的发放

公司应建立发放站或设专人负责管理，其职责为发放清洁有效的防护器材，收集用过的防护器材加以维护保养，这是保证个人防护器材能充分发挥其效用的有力措施。

(三) 个人卫生

消灭作业人员的个人卫生，在很大程度上是保证作业人员自身安全的一项





关键措施，主要包括冲洗和更换衣物,定期清洗防护衣物，清洗设备等，在组织个人卫生训练时主要有以下内容:

- (1)施药人员至少要有两套工作服以便更换。
- (2)清洗设备时要用足够的水和肥皂，并且有合适的场所。
- (3)所有工作服需在每日工作后更换，施药人员应淋浴或洗浴。
- (4)工作服应经常清洗。
- (5)应特别注意清洗手套，戴上污染的手套比不戴手套更危险。
- (6)进食前一定要洗手。
- (7)在工作中严格禁止进食，饮水，吸烟。
- (8)在工作中如使用毒性较高的药物，工作时间应作适当调整，暴露时间不宜过长，工作后不宜在路上耽误过长，应及时回基地清洗。

(四) 防护措施

(1)作业人员健康要求

作业人员一般要求身体健康,患有下列疾病者不得作为现场作业人员使用，如精神病，癫痫，支气管哮喘，明显的肝、肾疾病等。哺乳期，孕期，月经期的妇女，皮肤损失者应暂停作业操作。

(2)作业人员个人卫生

操作时禁止吸烟，饮水，进食，不要用手擦脸、眼。休息时或工作结束后，用肥皂彻底洗脸，洗手，换衣。如发现药液污染皮肤、眼睛，应立即清洗。

(3)药物配制

- 1)应用定量容器，准确称量，按规定浓度配制。
- 2)配药场所应保持空气流通，空气中药液浓度不得超过国家规定的最高容积



浓度。在室外配药时，人应站在上风口。

3)药液应随用随配，根据用量进行配制，不得随意倾倒。

(4)药物喷洒

1)作业人员应站在上风向工作，遵循顺风，退步，换班喷洒的原则，三级以上风力时应暂停作业。

2)多名作业人员同时进行作业时，应按对角线方位或保持一定距离，尽量减少污染机会。

3)熏蒸剂必须按规定使用，严防中毒事故的发生。

4)作业人员应轮换，喷洒杀虫剂时，每天实际操作时间不宜超过 6 小时，也不宜连续作业 3 天以上。

(5)特别防护措施

1)室内滞留喷洒时的防护

室内滞留喷洒对人体健康的危害，主要取决于杀虫剂的毒性大小。除上述防护措施之外，尚需注意以下的特别防护措施：

使用有机磷时，作业人员在施药时应穿戴清洁的经过清洗的外套，宽边帽、靴。混合或分装也应穿防护服，操作时带橡胶手套。工作结束时洗手、洗澡。

2)使用杀幼虫剂时的防护

使用杀幼虫剂时，作业人员的暴露水平与室内喷洒相比要低得多，暴露仅限于手和臂。因此，做好手、臂部的防护，注意个人卫生即可。

在接触原液时，操作者应穿戴胶靴、手套和围裙。任何药液接触皮肤应立即洗净。无论何时，衣物被杀虫剂弄湿，应立即更换。操作者不能长久暴露，不超过预定工作时间(5- 6 小时)结束工作后应迅速返回基地洗浴，而且应是强制性的。

所有参加喷洒的作业人员，每周应进行体检，包括胆碱酯酶的测定。使用氨基甲酸酯类杀虫剂中的残杀威时，施药人员应穿上清洁的外衣，棉面罩，宽边帽，鞋或靴。搅拌或分装应穿防护服及胶手套，围裙。每日工作结束后应洗浴更衣。使用拟除虫菊酯时，仅采取普通防护措施，诸如穿清洁的外衣，帆布鞋，胶鞋，戴工作帽。工作结束后洗浴更衣。建议使用一次性面具，应尽可能减少暴露。每天不超过 7 泵次(打完喷雾器中药液为 1 泵次)，操作者应遵守卫生要求，喷洒之后洗手，洗脸。

3)使用杀鼠剂时的防护

在接触杀虫剂时应带手套，工作结束后彻底洗手。





第三节 消杀灭毒

(一) 作业频率

蚊虫、老鼠、蟑螂等害虫活动期，要对厕所、垃圾桶、房屋周围、室内阴暗处等场所进行消杀，每月至少 2 次，害虫活动高峰期还要根据具体情况增加消杀次数。室内消杀如遇蚊虫较多季节则按需喷洒。另外，如出现传染病，应根据需要配合进行临时消杀。

(二) 灭蚊、蝇、蟑螂工作

1.时间安排

每月进行 2 次灭虫消杀工作，参照作业规程的要求进行消杀。

2.消杀区域

(1)公共卫生间、垃圾桶、各室内墙角。

(2)大厅及配套场所。

3.消杀药物:消杀药物一般用敌敌畏、灭害灵、敌百虫、菊酯类药喷洒剂等。

4.消杀方式:消杀方式以喷药触杀为主。

5.喷杀操作要点

(1)穿戴好防护衣帽。

(2)将喷杀药品按要求进行稀释注入喷雾器里。

(3)对上述区域进行喷杀。

6.注意事项

(1)喷杀时不要将药液喷在扶手或使用人的门面上。

(2)不要在人员出入高峰期喷药。

(3)应在晚上闭馆后进行，并注意关闭门窗，将药液喷在墙角、桌下或壁面





上，禁止喷在桌面和器具上。

(三) 灭鼠工作

1.时间安排:灭鼠工作每月进行 2 次。

2.灭鼠区域:楼宇四周和大厅配套设施、常有老鼠出没的区域。

3.灭鼠方法:主要采取投放拌有鼠药的饵料和粘鼠胶。

4.诱饵的制作

(1)将米或碾碎的油炸花生米等放一专用容器内。

(2)将鼠药按说明剂量均匀撒在饵料上。

(3)制作饵料时作业人员必须戴上口罩、手套，禁止裸手作业。

5.投放饵料注意事项

(1)先放一张写有“灭鼠专用”的纸片。

(2)将鼠药成堆状放在纸片上。

(3)尽量放在隐蔽处或角落、小孩拿不到的地方。

(4)禁止成片或随意撒放。

(5)投放鼠药必须在保证安全的前提下进行，必要时挂上明显的标识。

(6)一周后，撤回饵料，期间注意捡拾死鼠，并将数量记录在消杀服务记录表中。

(7)消杀作业完毕，应将器具、药具统一清洗保管

6.消杀工作标准

(1)检查公共区域，目视无明显蚊虫在飞。

(2)检查办公区域，目视无苍蝇孳生地。

(3)抽检楼道、停车场无明显鼠迹，用布粉法检查老鼠密度，不超过 1%。



7.消杀工作的管理与检查

- (1)消杀工作前，必须详尽地告诉作业人员应注意的安全事项。
- (2)应每次检查消杀工作的进行情况并将工作情况记录于每天工作日记中。
- (3)现场跟踪检查，确保操作正确。
- (4)应每季度会同有关人员对象杀工作按检验方法和标准进行检查，并填写《消杀服务质量检验表》。上述资料由部门归档保存一年。



第四节 计划及检查标准

为保障各人员身体健康为重点,不断改进卫生环境普及提高各人员健康意识和健康水平,坚持科学的方法开展除四害工作,把四害危害降到了最低限度,特做以下工作总结。

(一) 提高认识, 加强领导。

1.成立本项目除四害领导小组。

2.为了进一步搞好场馆除四害工作, 提高对除四害工作的认识, 大楼以认真学习, 科学预防, 责任到人, 坚持工作, 定期检查为目标。并在全体各人员进行宣传。

(二) 加强管理, 定期检查。

1.各场地全面开展除四害工作突击性检查。

2.每周进行一次全面性环境卫生大扫除。

3.每月进行一次除四害工作检查。

(三) 加大资金投入, 落实除四害药品、药具, 确保除四害的顺利开展。

在每年除四害工作中, 加大投入, 从有限的资金中拿出一部分来保证除四害工作。

(四) 积极开展除四害教育活动

(五) 积极配合街道办事处经常性开展灭蚊、灭鼠、灭蝇、灭蟑螂工作。

(1)灭鼠

合理布局防鼠板, 完善重点场所(部位)的门、窗、下水道(地沟)、通风口等处的防鼠设施, 灭鼠设施不合格率不能超过 5%。

(2)灭蝇





密封室内外垃圾容器，安装纱窗、纱门、风帘、灭蝇灯等，不合格房间不能超过 5%。

(3)灭蟑螂

堵洞、抹缝、缩小门窗缝隙等手段防止蟑螂出入、生息。

(4)灭蚊

以治水为主，消除室内外积水。

9.积极向广大人员宣传除害防病知识。

(六) 技术措施

根据季节变化和病媒生物习性，开展病媒生物专项防控工作。

灭鼠工作(4 月份春季灭鼠，10 月份秋季灭鼠)

灭鼠工作，必须坚持“环境治理，防灭并重,综合防治”的原则，最大限度地消除鼠类生存的条件，有效杀灭。防范入侵。

1.整治环境，减少鼠类栖息、生存条件

搞好室内外环境卫生，清理垃圾，断绝鼠粮，管理好食品、水源等。堵塞鼠洞，地面硬化，减少鼠类的生存环境。建筑物应设有效的防鼠设施，防止鼠类的入侵。

2.药物灭鼠

(1)灭鼠药物

必须选用国家允许使用的慢性抗凝血杀鼠剂，如溴敌隆、大隆、杀鼠迷等。

(2)投药方法

投药前必须对投药员进行技术培训。室内每 15 平方米投放 1-2 堆，室外每 5-10 米投放 1 堆，每堆 15-25 克。第一天采用试探性投放，投放量稍少些;第二、





第三天再检查，发现已被取食的就补充毒饵，吃多少补多少，吃光者加倍补充，一直投放到毒饵不再消耗为止，一般要投药 7 天左右。对一些环境复杂，适合鼠栖息、活动的场所，应保留一定残留毒饵，并经常检查补充毒饵，以巩固灭鼠效果。为防止雨水淋湿和其他小动物误食，外环境投药时，一定要将鼠药投入到鼠药盒内。

3.防鼠

(1)下水道口

设置稳固的金属防鼠栏栅，栏栅条间距小于 1.3 厘米，栏栅与下水道口边缝小于 1.3 厘米。

(2)门

关闭良好，门缝小于 0.6 厘米。

(3)窗户完好能密闭。

4.查漏补缺

投药灭鼠 15 天后，按照国家标准规定的方法进行检查，对灭鼠工作效果进行评价，找出差距和薄弱环节，进行整改，直至达到标准要求。

灭蚊、蝇工作(3 月-11 月)

控制滋生场所，消除滋生物，使蚊蝇无处滋生繁殖，这是蚊蝇防制的关键。

1.环境治理

(1)垃圾的处理

垃圾放入密闭的垃圾桶(箱)内，并切实做到日产日清，每次倾倒垃圾之后，需清底，并将垃圾桶清洗一遍。同时，在倾倒垃圾时，将容易吸引蝇类孳生的废弃物(如鱼肠、鸡肠、肉类等)用塑料袋盛放，扎紧袋口再抛下，使蝇类不能直





接接触产卵。

(2)经常清理积水，防止蚊幼虫孳生。

(3)排水地沟应及时疏通，清除积物，定期清扫卫生死角。

2.药物灭蚊蝇

(1)灭蚊蝇药物

根据对本市蚊蝇杀虫剂的监测结果，选定灭蚊蝇药物。通过对蚊蝇抗药性监测，敌敌畏、84、甲酚皂、自灰粉对蚊蝇比较敏感。

(2)施药方法

1)杀灭蝇幼虫除使用药物外，针对小容器内或比较局限的场所已产生的蝇蛆，如垃圾桶、盛放废弃物的盆、罐、饮料桶(缸)等,除用药外,可用开水烫或用冷水浸泡等简便的方法将蛆杀死，然后进行妥善处理。对外环境积水每月喷药一次，以控制蚊幼虫产生。

2)喷洒杀虫剂:每周 1 次喷药灭蛆、灭蝇。

3)居室内如发现个别的苍蝇，可采用苍蝇拍进行拍杀。

3.物理防制蚊蝇

(1)安装纱门纱窗可有效地防止蚊蝇侵入，检查门窗纱有无破损并对破损进行修复。

(2)用苍蝇拍或电蚊拍拍打蚊蝇。

灭蟑螂工作(全年)

搞好卫生，治理环境是灭蟑的治本措施。

1.清除蟑螂栖息条件广泛开展堵润抹缝和清除蟑螂栖息地卵鞘、蟑迹。

2.药物灭蟑螂





合理喷药灭蟑螂:蟑螂常钻缝、洞中栖息藏身,因此使用喷雾器喷药时,一定要针对缝、洞、角落喷,并在其周围喷,这样喷药效果好,又节省药物。在屋内无人的情况下使用杀虫剂消灭蟑螂。

3.防蟑螂

(1)仔细地检查下水沟、墙上的裂缝、地板隔缝及窗户,防止蟑螂进入。

(2)保持室内干燥,蟑螂多生活在潮湿的环境中,因此应注意不要有任何漏水的地方。

(3)保持室内清洁,在清洁、干燥的环境中,蟑螂不适应生存。

用餐后要将食物及时密闭,将地上及垃圾袋内的垃圾及时清理,并将餐具用热水冲洗干净。

4.处理死的蟑螂

应将蟑尸和卵鞘进行焚烧处理。

(六) 工作要求

1.提高认识,加强领导

消灭蚊蝇是预防夏秋季传染病的重要手段。对保护广大各人员身心健康,促进创卫目标如期完成有着非常重要的意义。要高度重视,加强领导,精心安排,切实抓好范围内的病媒防治工作。

2.发动各人员,群防群治

要充分发动各人员,向各人员直传消灭蚊蝇的方法以及蚊蝇对人的危害,增强各人员杀灭意识,提高自我防护的能力。

3.落实措施,加强领导

认真落实防治措施,制定方案,明确责任,集中灭鼠必须统一药物,统一时



间，全部覆盖，不留死角。

4.合理用药，安全用药

灭蚊蝇工作始终要提高安全管理意识。操作人员要加强安全教育，实施灭蚊时要严格遵守操作规程，配备必需的防护设施。灭鼠使用毒饵必须在规定的地方购药。严禁在未经过核准的地方购买各种成品毒饵，防止人畜中毒事件发生。

5.加强督查,确保成效

认真组织好辖区范围内灭鼠、蚊、蝇、蟑螂活动的技术指导和督导检查工作,检查重点为重点场所的组织管理与防控措施落实情况:鼠、蚊、蝇、蟑螂草生地处理情况;药品投放情况;密度调查与防控效果等。对组织不力、不按规定开展活动,致使“四害”密度未得到有效控制、超标严重的管理人员,应予以处罚,确保灭杀活动取得实实在在的成效。



第五章 垃圾清运方案

(1)、垃圾清运

在狠抓环境管理和强化环保意识的基础上,对物业管理服务项目的垃圾实施“三化”管理,即垃圾收集袋装化、垃圾清倒规范化、垃圾清运社会化,进行有效的垃圾收集处理工作。



1、物业管理服务项目的生活垃圾、建筑垃圾和公共场所垃圾统一采用物业管理服务项目物业服务中心提供的垃圾袋进行袋装;

2、制定垃圾管理制度:生活垃圾每日早晚两次定时收集(夏季及节假日可根据情况调整频次);建筑垃圾在指定地点集中,做到垃圾日产日清;

3、生活垃圾、公共场所垃圾由环卫部门在指定时间、地点统一收集运出;建筑垃圾由物业公司与社会专业机构联系清运。

4、具体垃圾清运方案



(1) 目的

规范垃圾收集与处理工作，确保垃圾的及时处理。

(2) 适用范围

适用于公司各项目内的垃圾收集与处理转运工作。

(3) 职责

1) 保洁班长负责垃圾回收工作的组织、实施和检查，监督垃圾回收工作的完成情况。

2) 保洁员负责具体实施垃圾回收保洁工作。

(4) 垃圾的收集方式

根据贵方的实际情况，针对院内垃圾清运我公司拟采用压缩垃圾车每天进行巡回收集，集中清运，在垃圾的收集方式上，采用两种方式：

1) 室外摆放垃圾桶

对日常垃圾量大的楼宇及使用部门，我们根据其日产垃圾量情况，在其室外就近摆放相应数量的垃圾桶，方便其随时倾倒垃圾，且每天清运三次，做到垃圾日产日清。

(5) 操作流程

1) 保洁员应依照规定时间进行项目垃圾的收集，保洁员巡回保洁，多走动、多观察，及时清理院内垃圾。根据垃圾量，随时管控垃圾收集站的垃圾量，一个收集箱满后，及时联系环卫局清运

2) 工程垃圾的回收

采用垃圾分类投放，结合人工分类的方法，对各类不同性质的垃圾进行分类处理，实施“三化”管理，即垃圾收集袋装化、垃圾回收资源化、垃圾处理无公





害化。进行有效的垃圾分流工作，使整个回收系统做到良性循环，对垃圾的收集和处理实行全过程封闭式管理。

①瓦砾、碎砖、灰渣等坚硬的工程垃圾应运送到项目指定地点倒放，禁止倒在垃圾中转站内。

②路面灰尘、泥沙等粉尘状垃圾在运送途中应加以遮挡，防止垃圾掉落或飞扬引起二次污染。该类垃圾一定要倾倒在项目内指定地方，禁止倒入垃圾中转站。

③废弃的涂料、油漆等流质性垃圾在运送途中要注意容器的封闭，防止溢流污染路面。

有回收利用价值的垃圾要拣出分类单独存放一处。

3) 生活垃圾的收集与处理、转运

①梯间保洁员在清洁梯间时，少量的垃圾可倒入门口的垃圾箱内，量大的垃圾应直接运送到项目内的垃圾中转站内。

②路面保洁员在清洁路面时，应将收集的少量垃圾直接倒入附近的垃圾筒内，但在下列情况下，禁止直接倒入垃圾筒内：

2.1 没有容器装盛的流质垃圾；

2.2 办公人员扔弃的大件垃圾；

2.3 一次能把垃圾筒装满的垃圾；

2.4 清洁沙井内的垃圾；

2.5 其他不宜装进垃圾筒内的垃圾。

2.6 垃圾筒的清理

a、保洁班长应安排固定人员专门回收运送垃圾筒内的垃圾。每日早、中、晚三次清理，不得外溢。



b、固定垃圾运送人员应巡回收取垃圾筒内的垃圾，保证垃圾筒内呈半空状态，方便办公人员使用。

c、将垃圾运送到垃圾中转站存放。

d、有回收利用价值的垃圾应拣出分类存放。

e、用水清洗垃圾筒，清洗干净后用抹布擦干垃圾筒的外表面。

f、及时将清洁完的垃圾筒摆放回指定地点。

2.7 有回收利用价值垃圾的处理

a、垃圾运送人员对有回收价值的垃圾应及时拣出并分类存放。

b、将回收存放的有价值垃圾汇总存放后应及时出售一次。

c、出售回收垃圾时，垃圾中转站当值保洁员、保洁班长和管理人员应同时到场。

d、所得款项由内勤直接收取，并办理好相关手续。

2.8 垃圾中转站的垃圾处理

a、垃圾中转站应设置在不影响项目环境的地方。

b、垃圾中转站的垃圾应每天清运一次，期间如垃圾较多影响垃圾存放时，保洁班长应及时安排清运。

c、垃圾运送人员应负责垃圾中转站周围的卫生，保证垃圾中转站里的垃圾存放齐整，地面无散落的垃圾。

d、垃圾运送人员负责每天清理、冲洗垃圾中转站地面。

e、每月应对垃圾中转站进行一次消杀工作。

f、垃圾中转站的卫生标准：

√地面无散落垃圾、无污水、污渍；



√墙面无粘附物，无明显污迹；

√垃圾做到日产日清；

√所有垃圾集中堆放在指定地点，做到合理、卫生，四周无散积垃圾；

√可作废品回收

的垃圾应另行存放；

√垃圾站应保持
清洁无异味，每月定时
喷洒药水，防止虫害发
生；

√按要求做好垃
圾袋装化。



2.9 保洁班长应按相关作业标准检查保洁员的工作情况，并将检查情况记录于每天工作检查表中。

2.10 保洁班长每周至少两次检查垃圾中转站的运作情况，并将检查情况作好记录。该记录应由部门归档保存，作为保洁员绩效考评的依据之一。





附：垃圾清运记录表单

垃圾清运记录表（生活/建筑）

版本号/修改状态：A/2

编号：YHWY/JL-____-LHBJ-006

____年 ____月 ____区域

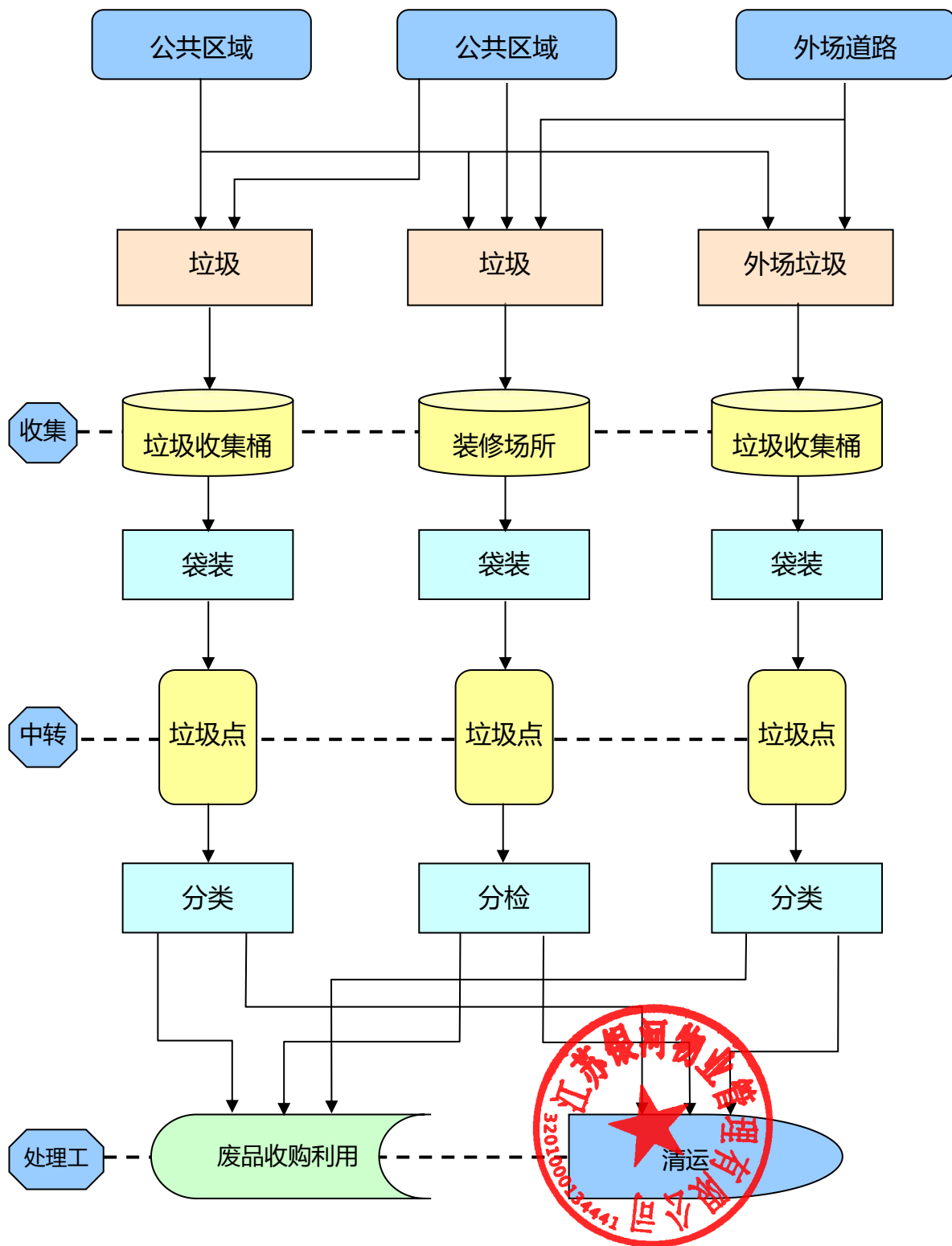
日期	清运时间	垃圾桶数量	垃圾袋数量	建筑垃圾车数	运送人签字	清运方（或现场负责人） 签字	备注
1 日							
2 日							
3 日							
4 日							
5 日							
6 日							
7 日							
8 日							
9 日							

部门负责人：

项目负责人：



(2) 垃圾分流流程图



4、绿化服务

第一章 基本服务

第一节 服务内容及要求

(1) 院内绿化及大楼内绿化至少每半年修剪一次，杂草在春夏秋季每季度修剪一次。

(2) 根据植物生态习性，合理修剪，留枝均匀，疏密合理，剪口平滑，保持树形整齐美观，枝繁叶茂。

(3) 绿篱生长旺盛、修剪整齐、合理、无死株、缺档。

(4) 草坪生长繁茂、平整、无杂草，高度控制在 10 厘米左右，无裸露地面，无成片枯黄。枯黄面不得超过总面积的 1%。

(5) 花坛（台）、草坪等绿地内保持无杂草生长，无杂藤攀援树木，无污物、垃圾等。

(6) 树木花草基本无病虫害危害症状，病虫害危害率控制在 5%以下，无药害现象。

(7) 无人工损害花草树木。

(8) 基本无枯枝、死树。

(9) 古树名木挂牌、建档管理，有保护复壮措施。

(10) 花坛图案、造型新颖，花大叶肥，色彩协调，观赏整体效果明显，保持三季有花。

(11) 当年植树成活率达 95%以上，保存率达 90%以上，老树保存率达 99.8%以上。

(12) 区容整洁卫生，院路平整，无坑洼、无积水、无焚烧垃圾树叶现象，



园林建筑保持清洁，无乱贴乱画。

(13) 病虫害防治：全年绿化病虫害防护到位，无重大的病虫害蔓延。



第二节 绿化养护重难点及对策

绿化养护应达到绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率 100%，植物群落完整，层次丰富，黄土不裸露，有整体观赏效果。植物季相分明，色彩艳丽，生长茂盛；定期修剪、耕草，草坪边缘线清晰、无杂草；病虫害防治应以预防为主，生态治理，各类病虫害发生低于防治指标。修剪后产生的绿化垃圾 8 小时之内清理；达到国家二级绿化养护标准。

一、管理重点

（一）养分管理：

对于本地常见的桂花和香樟，在种植箱和种植池四周开挖环状施肥沟，每年 4 次施有机肥（发酵好的猪粪）；生长季节每月对叶面喷施叶面肥（磷酸二氢钾 0.2-0.5% 浓度）。西北角每年 2 次（梅雨季节和冬季苗木休眠期时）施有机肥。施肥方法为在距离苗木根颈 20-30cm 处打施肥穴，有机肥填满施肥穴。3 月份底 4 月初对草坪施尿素，每平方米 10 克，以促进百慕大草坪生长。



绿化浇水



草坪修剪



除草

(二) 水管理:

夏季每天对楼顶桂花淋水 2 次。以补充苗木的高蒸发量。苗木每周 3 次淋水，春秋季节每周 2 次。其他季节根据土壤湿度确定淋水次数。

(三) 土壤管理:

每月对院内的苗木进行松土，苗木每年 2 次进行扩塘，保证透气。

(四) 修剪:

3 月底 4 月初，对上年度种植的黑麦草进行低修剪，修剪留茬高度保证在 1cm 以下。换季时保证百慕大草坪的生长空间。西北角苗木定期清理根部和干部的萌蘖。冬季绿篱膛内及下垂枝进行修剪。

二、管理难点及对策

（一）园林绿化栽植类型

1、 林木

在常见的园林中，林木种类多为乔木和灌木，乔木和灌木有落叶和常绿之分，但是，应用最多的是常绿的。在南方，适合绿化的乔木有柳树、玉兰树等；在经常用于绿化的灌木中，比较熟悉的有山茶树、含笑。在北方，比较常见的绿化灌木有忍冬、金银花；常用的绿化乔木有迎春、桃树。



2 、草地

草地是园林绿化中经常用到的一种，它不仅可以用在办公大院，相比之下，用在类似公园的地方的概率更高。草地是最得人心的绿化方式之一，大片的草地



与蓝天交汇于一线，这是每个人心中最美的景象，但是，它并不具备观赏性，而且很容易遭到破坏

3 、绿篱

在城市，绿篱主要用于道路两旁的隔离带，以此来美化城市的公路。同样，它的观赏性也很差，所以，园林工匠会用单行或者双行的方式来提高其美观度，并设计出一些形状来提高它的观赏性。

4、 花卉

花卉是园林绿化的点睛之笔，所谓“山花照坞复烧溪，树树枝枝尽可迷”，林木草地都绿油油的已经让人心情舒畅了，这时，万绿丛中一朵娇艳的花会直接让人的心情美不胜收。所以，花卉是园林绿化中必不可少的。花虽美，却也娇嫩，否则也不会以花拟作美人，因此，花卉的种植技巧和养护都要格外小心。



(二) 园林绿化种植存在的问题

1、土壤的选取不当

土壤的好坏直接决定了花草树木是否茂密，而最好的土壤就是由团粒结构构成的。一般情况下，土壤具有大量的养料和团粒结构，但是，有时改造地形就会破坏这样的表土，这时就需要复原表土。在复原表土时，可选用倒退铲车，防止



重型机械压坏土壤的团粒结构，但是，在此过程中，倒退铲车要朝着同一个方向运动。

2、爱护植被的意识不足

新建的园林经过一段时间后，总是出现被破坏的情况，这都是因为人们自觉保护园林绿化的意识不到位。更有一些机关或者单位为了多一个停车位就随意破坏绿地，这种行为必须严惩。

3、绿化规划设计和人员不专业

在这个外貌协会盛行的年代，各种建设工程都追求外表的美观，而园林绿化则更需要美观的外貌。花草美丽且艺术性高，才是最完美的园林绿化设计。要想创造出完美的绿化设计，就需要专业人员操作，但是，目前从事园林绿化的人员不是专业出身，这样，就会使园林设计大打折扣。

（三）园林绿化养护存在的问题

1、只考虑眼前不顾将来

在绿化建设中，为了节省投资，忽略了专业人员的设计要求，自行改良种植基础，因此，没有肥沃的土壤，也就没有完美的植物。同时，还存在有建设垃圾没有清理干净就种植植物的情况，这样植物是没有办法长期存活，最后终会枯萎。为了一时的利益，这种做法看起来很节省，但最后会造成很大的浪费。

2、忽视植物的多样性

随着“多元化”理念的盛行，在园林绿化中，植物品种也在朝着多元化的方向发展，除了要保证景观效果，还要让园林中植物的品种更加丰富，相互搭配，

具体可从以下几方面

水，加强植物的御寒能力。③保护植物的根茎和根系。④保护树干，比如用石灰水加盐把树干涂白等。⑤对于新引进的植物和比较矮小的植物，可以采用搭风障的方法。



D、防治病虫害

要想优化院内的绿化设计，就要阴阳相合——常绿和落叶，针叶和阔叶的植物群落，增加物种之间的制约力，从而减少病虫害。对于草地，可以打破常规的冷季草地



普遍的现象，增加草地的层次。同时，要按照植物的生长规律多浇水，重视抗病虫材料的应用。通过改善栽培、护养的方式，有效地改变害虫病虫的生存条件。另外，可以适当喷洒农药。

E、花卉的管理和养护

“花须柳眼各无赖，紫蝶黄蜂俱有情”，明丽娇艳的句子，这才是对花朵最完美的形容。如此可人，当然要好好保护了。花朵的品种不同，习性也不同，有的一生只开一次，大部分一年只开一次，为了让一年四季都有花朵，除了要种植应季花朵外，还要加强管理。花卉有地栽和盆栽 2 种，地栽花卉要求土壤肥沃疏松、透气性好、保水保肥的能力强。另外，不同的花卉还可以采用延长花期的技巧。每月打一次杀虫药，修剪前后喷一次杀菌剂。盆栽花卉实用性比较广，相对来说，家庭种养的比较多。盆栽花卉要选择合适的陶瓷或者塑料花盆，花泥的配方是：65%~70%的干塘泥粒，10%的腐熟有机质，20%的沙，3%~5%的复合肥。准备好花泥后，将其放入准备好的花盆中，花盆底的漏水眼要盖上瓦片。





第二章 计划管理

第一节 绿化养护月度管理

一月：

1、紫薇回缩修剪，海棠、梅花短截；落叶树种修剪内膛枝、徒长枝、分蘖枝、枯枝、并病虫枝；宿根花卉（鸢尾）等清除地上部分；高羊茅的修剪，留茬高度为 4cm。

2、防治越冬害虫，刮除树干卵块、虫茧。草坪上喷施石硫合剂。

3、挖掘枯死树

4、大量积肥及沤制堆肥

5、深施基肥，施肥区（树冠投影半径的 1/3 处至滴水线附近，不要靠近植物基部）每隔 60-80cm 打一个 30-60cm 深的孔，将菜籽饼或复合肥均匀施入孔中达孔深的 2/3，然后用表土塞孔洞踩紧。

6、对以死草坪以及茅草进行耕翻，苗木扩塘，色块切沟以及色块内松土，草坪切边。

7、遇有大雪对常绿树、大树以及竹类组织打雪。

8、检查防寒措施的完好程度，支撑及时加固。

9、草坪冬季杂草的清除。

10、冬植抗寒性强的树种，如遇冰冻天气立即停止。对香樟、石楠等喜温树种可先打穴。

11、视天气情况对喜湿苗木如毛鹃等浇水。

二月：

1、继续进行一般树木的栽植，上旬开始竹类移植。





2、继续做好积肥工作。

3、继续施基肥和冬耕，并对春花植物（樱花、日本晚樱、桃、梅、山茶、蔷薇类、月季类、紫玉兰、白玉兰、杏、垂丝海棠、西府海棠、贴梗海棠、木瓜海棠、日本贴梗海棠、绣线菊类、牡丹、红继木、虞美人、花毛茛、唐菖蒲、金鱼草、瓜叶菊、耬斗菜、三色堇、雏菊、芍药、棣棠、迎春、云南黄馨、金钟花、连翘、结香、含笑、四季报春、欧洲报春、黄菖蒲、深山含笑、鸢尾等）施花前肥。

4、继续防寒工作和防治越冬害虫，对草坪返青前普遍打一次波尔多液或 800 倍石硫合剂以利消灭越冬虫卵、幼虫及病源等，对法青、女贞、玉兰、枸骨、大叶黄杨、金边黄杨、苏铁、栀子等苗木进行草履蚧防治。药剂：5%高渗高效氯氰菊酯 2000 倍、40%速扑杀 2000-3000 倍、30%乙酰甲胺磷 1000 倍、20%灭杀菊酯 2000 倍、30 号机油乳剂 30-80 倍、融僵蚧螨 80 倍重点喷施。

5、遇有大雪对常绿树、大树以及竹类组织打雪。

6、检修保养园林机械。

7、做好春植工作：根据春季施工和苗木补植品种、数量、规格确定苗源和栽植时期，备好所需物资以便保证春植工作的适时、顺利进行。

8、农药、肥料的准备

9、高羊茅草坪撒施腐熟粉碎有机肥 80-120g/m² 或 (NH₄)₂PO₄ 10g/m²、尿素 10g/m² 混合撒施。

三月：

1、做好植树工作保证成活率



2、对冷季型草坪草进行 1 次低修剪。草坪修剪后用耙子对老草坪进行梳草，耨除坪地内过厚的草垫层，将枯草层控制在不超过 1cm 厚度为宜以利增加草坪草得透气、透水性，促进根系的分蘖，提早返青，同时可以起到更新复壮，延长草坪寿命的作用。

3、对踩踏严重地段进行打孔，撒沙。全面检查草坪土壤平整状况，对地面出现坑洼不平的地块，适当撒入细沙或壤土进行平整。

4、修筑灌水围堰，视天气情况进行灌水。

5、撤防寒设施。

6、冷季型草坪、色块普施一次氮肥为主的肥料。

7、病虫害防治：以防治黄尾毒蛾、蚜虫类、草履蚧、叶螨类等。

黄尾毒蛾：2.5%敌杀死乳油或 20%速扑杀乳油 3000 倍，2.5%功夫菊酯 4000-5000 倍，90%晶体敌百虫 1000 倍，25%爱卡士乳油 1000-1500 倍，50%辛硫磷 2000 倍，50%敌敌畏 1000-1500 倍，48%毒死蜱 1500 倍，10%吡虫啉 2500 倍，5%锐劲特 1000 倍

蚜虫类：3%莫比朗乳油 2000-3000 倍，10%吡虫啉可湿性粉剂 2000 倍，50%辟蚜雾可湿性粉剂 2000-3000 倍，4.5%高效



顺反氯氰菊酯 2000 倍，40%乐果 1000 倍，1.8%爱福丁 3000 倍，0.26%苦参碱水剂 1500-2000 倍，50%抗蚜威可湿性粉剂 2000-3000 倍，5%锐劲特悬浮剂 1500 倍，32%杀蚜净 1000-2500 倍，2.5%蚜虱灵 1500-2000 倍喷雾，重点喷施叶片背部和嫩枝，7-10 天 1 次，连续 2-3 次。

叶螨类：早春花灌木发芽前喷石硫合剂 100 倍，叶片出现黄白斑率达 20% 时平均每叶片 2-3 头螨时选用 5%霸螨灵或 1%螨虫清 4000 倍，20%扫螨净 2000 倍，5%噻螨酮 2000 倍，10%浏阳霉素 2000 倍，20%三氯杀螨醇 1500 倍，20%三氯杀螨砒 800 倍，10%浏阳霉素乳油 1000 倍，1.8%爱福丁乳油 3000 倍喷雾，早期用药治前控后。

8、树木的剥芽修剪工作。

9、草坪杂草清除

四月：

1、对色块、月季等锄地保墒，操作时注意不可损伤嫩芽及根系。

2、对色块、球类、绿篱进行修剪，做好剥芽和除萌蘖工作

3、各类树木进行灌溉抗旱并除草。

4、草坪修剪，冷季型草长至 6-10cm 时开始进行修剪，每半个月一次。保持留茬高度在 4cm.。

5、开始冷季型草坪的播种建植、补播及养护工作。

6、清除杂草，杂草进入旺盛生长期及时拔除。

7、病虫害防治：地下害虫淡剑夜蛾、小地老虎、蛴螬开始危害

淡剑夜蛾：幼虫取食叶片背部形成小斑点防治的关键时期，用药 50%杀螟松乳油 1200-1500 倍，50%乙酰甲胺磷 1500 倍，20%杀灭菊酯乳油 2500-3000 倍，5%抑太保乳油 2000 倍，5%锐劲特乳油 3000 倍，75%辛硫磷乳油 1000 倍。10-15 天 1 次，连续防治 2-3 次要注意轮换用药，药液量要足，喷雾均匀。

小地老虎：1-3 龄幼虫抗药性差，且暴露在寄主植物或地面上。用 90%晶体敌百虫或 50%辛硫磷 800 倍或 2.5%溴氰菊酯、10%氯氰菊酯、20%杀灭菊酯、20%氯戊菊酯、20%菊·马乳油 3000 倍或 40.7%毒死蜱乳油 500 倍喷雾防治。

蛴螬：50%辛硫磷乳油 250ml/亩或 3%甲基异柳磷或呋喃丹颗粒剂 2.5kg 拌细土 25-30kg 施用，最好是雨前或雨后土壤潮湿时施用。



丝绵木金星尺蛾：25%灭幼脲胶悬剂 2000-2500 倍，4.5%高效氯氰菊酯 2000-2500 倍，50%杀螟松、80%敌敌畏或 90%敌百虫 1000 倍，40%乙酰甲胺磷 800 倍，2.5%溴氰菊酯 2000-4000 倍。

梨冠网蝽：4 月下旬至 5 月上旬和 6 月上旬第一代若虫孵化期末期可喷 90%晶体敌百虫、80%敌敌畏乳油、0.5%阿维菌素乳油、50%杀螟松乳油 1000-15000 倍或 10%吡虫啉可湿性粉剂 2000 倍喷雾。喷药时将叶背喷到。



月季叶峰：50%辛硫磷乳油 1500-2000 倍，1-2 龄幼虫危害期用 2.5%敌杀死 1500 倍，50%杀螟松 1000 倍，20%杀灭菊酯 2500-3000 倍，40%乐果 1000 倍，48%乐斯本乳油 1000 倍进行喷雾防治。

8、继续防治黄尾毒蛾、蚜虫、草履蚧、叶螨类（用药同前）

五月：

1、修剪春季开花灌木、草坪、绿篱、色块、球类，除萌蘖。

2、对春季开花的灌木进行施氮肥

3、灌溉浇水

4、清除杂草

5、病虫害防治：淡剑夜蛾、丝绵木金星尺蛾、蚜虫、红蜡蚧、梨冠网蝽、叶蝉、天牛、六星吉丁虫、小地老虎、月季叶峰

叶蝉类：成若虫期喷洒 50%敌敌畏乳油 1000 倍，40%乐果 2000 倍，2.5%溴氰菊酯可湿性粉剂 2000 倍或 50%叶蝉散 1500 倍，3%莫比朗乳油 3000 倍，10%吡虫啉可湿性粉剂 2000 倍，20%速灭杀丁乳油 3000 倍

六星吉丁虫：成虫未破茧飞出前，用 50%杀螟松或久效磷乳油 50-100 倍喷涂树干，80%敌敌畏 500 倍注射入蛀孔内或侵药棉塞孔，用泥塞孔。

天牛类：春秋两季为药杀幼虫关键时期，用小棉球浸 80%敌敌畏乳油或 40%乐果 5-10 倍塞入虫孔，注意封闭所有排泄孔及相同的老虫孔，隔 5-7 天检查一次，用注射器向虫孔注入 40%乐果 1ml 再用湿泥封塞虫孔。

六月：

1、加强行道树的修剪，解决树木与架空线及建筑物的矛盾。

2、做好防风防暴工作，及时处理危险树木。



3、做好抗旱、排涝工作。

4、清除杂草

5、对树木进行追肥。

6、修剪草坪、绿篱、色块、球类以及开花植物的花后修剪。草坪进入夏季养护管理阶段，应 10 天修剪一次，自本月起草坪每次修剪后要及时喷洒杀菌剂预防病害发生，杀菌剂交替使用，自本月开始，对长出路缘及树坛、花坛内的乱草使用月牙铲或薄形平板铲进行切边，保持草坪外缘线清晰、流畅、美观。绿篱、色块修剪高度可较前次修剪提高 1cm，修剪后及时喷杀菌剂。

7、病虫害防治：夜蛾类、刺蛾类、樟巢螟、杨扇舟蛾、丝绵木金星尺蛾、黄尾毒蛾、大袋蛾、月季叶峰、蚜虫类、红蜡蚧、叶螨类、梨冠网蝽、天牛类、六星吉丁虫等

刺蛾类：90%敌百虫或 50%杀螟松 1000 倍、30%乙酰甲胺磷 600 倍、20%速灭杀丁乳油 3000 倍，2.5%鱼藤酮水剂 300-400 倍，20%杀灭菊酯 5000 倍，5%来福灵乳油 3000 倍，其它拟除虫菊酯类农药 3000-5000 倍

8、草坪施以钾肥为主的复合肥，施肥量 10-15 g/m²。

9、对大楼前的造型红花继木搭建遮阳设施。

七月：

1、暴雨过后及时处理倒伏树木，排除积水。

2、继续行道树的修剪、剥芽工作。

3、修剪色块、绿篱、球类、草坪、残花等

4、对观花灌木增施一次追肥。



5、清除杂草，夏季是杂草大量发生季节，适时中耕除草及时拔除平地内杂草防治杂草大量蔓延。

6、病虫害防治：夜蛾类、刺蛾类、樟巢螟、杨扇舟蛾、丝绵木金星尺蛾、袋蛾类、月季叶峰、蚜虫类、叶螨类、梨冠网蝽、天牛类、六星吉丁虫、蛴螬等。

八月：同七月



九月：

- 1、加强中耕除草，松土与施肥。
- 2、继续抓好台风、防暴雨工作，及时扶正吹斜的树木。
- 3、对绿篱的整形修剪月底完成。
- 4、对长出草坪边缘的乱草进行最后一次切边
- 5、暖季型草坪最后一次施肥，二铵、尿素混合使用
- 6、做好抗旱灌水工作。
- 7、冷季型草播种工作



8、病虫害防治，尤其是蛀干害虫，夜蛾类、刺蛾类、樟巢螟、杨扇舟蛾、黄尾毒蛾、月季叶峰、蚜虫类、叶螨类、叶蝉类、天牛类、六星吉丁虫、小地老虎、蛴螬等

十月：

- 1、灌水
- 2、冷季型草进行最后一次最肥（二铵、尿素），此次施肥可延长草坪绿色期，安全越冬及第二年返青极为有利。
- 3、冷季型草播种
- 4、暖季型草最后一次修剪，下旬冷季型草最后一次修剪，留茬高度适当提高可控制在 6cm，以利草坪草越冬。
- 5、病虫害防治：夜蛾类、樟巢螟、杨扇舟蛾、蚜虫类、叶蝉类、、天牛类、小地老虎、蛴螬等
- 6、中下旬树干涂白：生石灰 5kg + 硫磺 0.5kg + 盐 0.5kg + 动植物油 0.1kg + 水 20kg。先将生石灰和盐分别用水化开，然后用两液混合并充分搅拌，再加油类和硫磺原液搅匀即可。

十一月：

- 1、树木进行冬剪
- 2、冬季施肥，深翻土壤，改良土壤结构
- 3、树木扩塘。
- 4、对不耐寒的树木进行防寒
- 4、大量收集枯枝落叶堆制沤肥
- 5、防治病虫害，消灭越冬虫卵





6、清除杂草

7、浇水

十二月：

1、继续堆肥，积肥

2、深翻土壤、施入基肥

3、继续对树木进行冬剪

4、继续做好防寒工作

5、病虫害防治

6、草坪在 12 月初喷洒辛硫磷、石硫合剂杀灭越冬虫卵。

7、园林机械维护，需对各种机械设备进行保养维修，入库封存。



第二节 绿化养护技术措施

类别	工作内容	养护要求
乔木	修剪	1、园林树木修剪应依据园林绿化功能的需要和设计的要求，在不违背树木的生长特性和自然分枝规律的前提下（特型树木除外），充分考虑树木与生长环境的关系，并根据树龄及生长势强弱进行修剪； 2、常绿树在生长季节修剪，落叶树种在落叶后修剪，其他时期修剪枯枝、病虫枝。行道树的树型和分枝点高度应基本一致，分枝点高度最低标准为 2.8m。
	灌水、排涝	浇水树堰高度不低于 10cm，树堰直径，有铺装地块的以预留池为准，无铺装地块的，乔木应以树干胸径 10 倍左右、树冠垂直投影的 1/2 为准，并保证不跑水、不漏水。 在雨季可采用开沟、埋管、打孔等排水措施及时对绿地和树池排涝，防止植物因涝至死。绿地和树池内积水不得超过 24 小时。
	中耕除草	及时清理树穴周围杂草
	施肥	1、在树木休眠期以复合肥为主，在与土壤拌匀后，采用穴施、环施和放射状沟施等方法。施肥后踏实，并平整场地。2、树势不好的树种在树木生长季节进行土壤追肥或叶面喷肥。3、施用时要用量准确，并充分粉碎，与土壤混合后要撒施均匀，随即浇水，严禁肥料裸露。

	更新、调整	1、对于生长过密的行道树，进行间苗。2、离建筑物近的苗木进行移栽。
	病虫害防治	1、防治园林植物病虫害应贯彻"预防为主，综合防治"的方针。2、应科学、有针对性地进行养护管理，使植株生长健壮，以增强抗病虫害的能力。3、及时清理带病虫害的落叶、杂草等，消灭病源、虫源，防止病虫害扩散、蔓延。4、应加强病虫害检查，发现主要病虫害应根据虫情预报及时采取防治措施。对于危险性病虫害，一旦发现疫情应及时上报主管部门，并迅速采取扑灭措施。
	防寒、防台	1、对不耐寒的树种在冬季寒流来临前包裹草绳、薄膜。2、台风来临前对浅根系的苗木打支撑。
花灌木	修剪	灌木造型修剪应使树型内高外低，形成自然丰满的圆头形或半圆形树型。灌木内膛小枝应适量疏剪，强壮枝应进行适当短截，下垂细弱枝及地表萌生的地蘖应彻底疏除。
	灌水、排涝	浇水树堰高度不低于 10cm，树堰直径，有铺装地块的以预留池为准，无铺装地块的，乔木应以树干胸径 10 倍左右、树冠垂直投影的 1/2 为准，并保证不跑水、不漏水。 在雨季可采用开沟、埋管、打孔等排水措施及时对绿地和树池排涝，防止植物因涝至死。绿地和树池内积水不得超过 24 小时。
	中耕除草	及时清理树穴周围杂草



	施肥	1、在树木休眠期以复合肥为主，在与土壤拌匀后，采用穴施、环施和放射状沟施等方法。施肥后踏实，并平整场地。2、树势不好的树种在树木生长季节进行土壤追肥或叶面喷肥。3、施用时要用量准确，并充分粉碎，与土壤混合后要撒施均匀，随即浇水，严禁肥料裸露。4、根据品种不同对花灌木进行花前和花后的施肥
	更新、调整	1、对于生长过密的花灌木，进行间苗。2、离建筑物近的苗木进行移栽。
	病虫害防治	1、防治园林植物病虫害应贯彻"预防为主，综合防治"的方针。2、应科学、有针对性地进行养护管理，使植株生长健壮，以增强抗病虫害的能力。3、及时清理带病虫害的落叶、杂草等，消灭病源、虫源，防止病虫害扩散、蔓延。4、应加强病虫害检查，发现主要病虫害应根据虫情预报及时采取防治措施。对于危险性病虫害，一旦发现疫情应及时上报主管部门，并迅速采取扑灭措施。
	防寒、防台	1、对不耐寒的树种在冬季寒流来临前包裹草绳、薄膜。2、台风来临前对浅根系的苗木打支撑。
草坪	修剪	草坪修剪在 3-9 月份，保持留茬高度在 2-3cm
	灌水、排涝	1、浇水前应先检查土壤含水量：一般取根系分布最多的土层中的土壤，用手攥可成团，但指缝中不出水，泥团落地能散碎，就可暂不浇水；2、梅雨季节和夏季暴雨前开挖排水沟。
	中耕除草	1、依据除早、除小、除了的原则。2、发现杂草及时清理。

	施肥	草坪可于 4 月和 9 月各施 10 g/m ² 尿素。草坪施肥必须均匀，撒施后及时灌水或雨天施肥。
	更新、调整	1、对踩踏严重的进行更新。2、退化严重的进行更新。
	病虫害防治	1、防治园林植物病虫害应贯彻"预防为主，综合防治"的方针。2、应科学、有针对性地进行养护管理，使植株生长健壮，以增强抗病虫害的能力。3、及时清理带病虫的落叶、杂草等，消灭病源、虫源，防止病虫害扩散、蔓延。4、应加强病虫检查，发现主要病虫害应根据虫情预报及时采取防治措施。对于危险性病虫害，一旦发现疫情应及时上报主管部门，并迅速采取扑灭措施。
花坛花带	修剪	1、修剪必须在每年的 4 月上旬和 9 月底以前进行。常绿树树在生长季节修剪，落叶树种在落叶后修剪，其他时期修剪枯枝、病虫枝。2、修剪应使绿篱及色带轮廓清楚，线条整齐，顶面平整，高度一致，侧面上下垂直或上窄下宽。修剪后残留绿篱面的枝叶应及时清除干净。
	灌水、排涝	1、浇水前应先检查土壤含水量：一般取根系分布最多的土层中的土壤，用手攥可成团，但指缝中不出水，泥团落地能散碎，就可暂不浇水；2、梅雨季节和夏季暴雨前开挖排水沟。
	中耕除草	1、依据除早、除小、除了的原则。2、发现杂草及时清理。
	施肥	于 4 月和 9 月各施 10 g/m ² 尿素。草坪施肥必须均匀，撒施后及时灌水或雨天施肥。
	更新、调整	长势老化的及时调整、更新

	病虫害防治	1、防治园林植物病虫害应贯彻"预防为主，综合防治"的方针。2、应科学、有针对性地进行养护管理，使植株生长健壮，以增强抗病虫害的能力。3、及时清理带病虫的落叶、杂草等，消灭病源、虫源，防止病虫扩散、蔓延。4、应加强病虫检查，发现主要病虫害应根据虫情预报及时采取防治措施。对于危险性病虫害，一旦发现疫情应及时上报主管部门，并迅速采取扑灭措施。



第三节 病虫害防治管理

一、枣大球蚧

生活习性：

枣大球蚧 1 年 1 代，多以 2 龄若虫于枝干皮缝、叶痕处群集越冬，以 1~2 年生枝上较多。4 月中下旬迅速膨大，5 月间成熟并产卵，6 月大量孵化，分散转移到叶、果上固着为害，秋季 8 月间陆续越冬，至 10 月上旬全部转到枝上越冬。

枣大球蚧雄成虫有翅，能飞行，寿命较短，只有 1~2 天，交尾后不久即死亡。雌成虫性成熟后，交尾产卵，产卵前腹部分泌蜡丝，随着不断产卵，腹部不断向上收缩，直至腹背相连成为一薄壳而死。在雌成虫膨大期间，雌虫体长度、宽度、高度迅速膨大，此时为雌成虫危害盛期。在此期间，雌成虫又向外分泌胶状物，在其周围吸引了大量蚂蚁和苍蝇等昆虫。初孵若虫活动能力较强，在卵壳内滞留一段时间后爬出，出壳后分散到叶正反两面叶脉上，沿着主脉两侧取食危害，然后转移到 1 年生枝条和叶片上面固定危害。

危害情况：

枣大球蚧是一种繁殖速度快、适应能力强、危害严重且难以根除的重要枝梢害虫。雌成虫和若虫在枝干上刺吸汁液，会受害叶片叶绿素减少、含水量下降、光合作用速率降低，常可导致寄主枝条干枯，树势衰弱，甚至全树枯死。排泄蜜露诱致煤污病发生，影响光合作用。红枣严重受害时，可致使 25~50% 的树枝干枯，30% 多的枣树枯死，受害树所结的红枣果实干瘪、瘦小，红枣可减产 90% 以上。枣大球蚧在新疆侵害的寄主植物达到 20 科 45 种之多，其中以红枣、酸枣、刺槐、黄榆受害最重，其次为白榆、巴旦木、合欢、垂榆、圆冠榆、复叶槭、

文冠果、桃、梨、杏、李、紫穗槐等树种。

防治措施:

对严重感染的寄主采用截除严重受害枝干控制枣大球蚧发生与蔓延,事实证明这种方法是有效的。

加强检疫枣大球蚧主要靠寄主枝条、接穗、果品甚至树干携带而远距离传播。因此,对苗木、接穗和果品的采购、调运过程和保护区都应实施检疫,以防传播蔓延。

农业防治增施有机肥,合理灌水,满足果树对肥水的需要,促进生长,增强树体自身耐虫能力,提高树体抗性。结合整形修剪,集中烧毁带虫枝条,可大大减少虫口数量。

物理防治4 月中下旬雌虫膨大期虫体较大, 较容易发现, 此期人工抹除或用硬刷刷除。

生物防治枣大球蚧的天敌有寄生蜂、瓢虫等, 为保护利用天敌, 在枣大球蚧成虫期不可盲目用药, 避免杀伤天敌。

化学防治枣大球蚧有 2 个最佳化防时期, 第 1 次在 3 月下旬~4 月初, 此时使用 40%速扑杀乳油、40%蚧克特乳油、48%乐斯本乳油防治效果好; 第 2 次为 6 月中下旬, 此时使用 48%乐斯本乳油、52.25%农地乐乳油、20%杀灭菊酯乳油和 80%敌敌畏乳油防治效果好, 且农药成本低。

体形特征:

卵:长椭圆 0.4~0.5 毫米, 初淡黄渐变淡粉红, 孵化前紫红色。附有白色蜡粉。

若虫:初龄淡黄白色, 扁长椭圆形, 前端宽钝, 向尾端渐狭; 眼黑色; 足发



达；腹端中部凹陷，中央及两侧各有 1 刺突，2 龄越冬期于扁平白色绵状茧内，
茧 1.2~1.5 毫米。

雄蛹：裸蛹 1.3~1.5 毫米，淡青黄色。茧白色绵毛状，长椭圆形 2.2 毫米。

成虫：雌虫半球形体长 8~18 毫米，状似钢盔。成熟时体背红褐色，有整齐的黑灰色斑纹；雄虫体长 2~2.5 毫米，橙黄褐色，前翅发达白色透明，后翅退化为平衡棒，交尾器针状较长。



卵



幼虫



蛹



龄期若虫（附近往往有蚂蚁、苍蝇聚集）



受害树木

二、榆树小蠹虫

危害情况：

小蠹虫是榆树及其嫁接品种上普遍发生的一种蛀干害虫，主要以幼虫在榆树的韧皮部和木质部之间取食，受害的榆树因虫孔密集，虫道串通，韧皮部受到严重破坏，不久叶片萎蔫，树木死亡。同时在小蠹虫的侵入孔部位流出大量的粘稠汁液，剥开受害榆树的树皮，可见密集的虫道内充满粪便和碎木屑，韧皮部和木质部分离。





因为小蠹虫是蛀干性害虫,防治较困难。

小蠹虫携带病菌极易引发榆树枯萎病,是榆树最危险的病害。症状常表现为 2 种类型。急性枯萎型:上层个别枝条突然失水萎蔫,并迅速扩展到其他枝梢,叶片内卷稍褪绿,干枯而不脱落,嫩梢下垂枯死。慢性黄化型:个别枝条上的叶片变黄色或红褐色,萎蔫,逐渐脱落,并向周围枝梢扩展,病枝分叉处常有小蠹虫蛀食的虫道。以上 2 种类型在病枝的横切面上,均有褐色环纹。在剖面上,可见到外层木质部上有黑褐色条纹。变色导管被一些填侵物和一些胶状物所堵塞。幼树发病常表现为急性型,易当年枯死。

生活习性:

小蠹虫一年发生 2 代,以幼虫在树皮内越冬,越冬幼虫早春气温上升达到 10℃以上时逐渐老熟化蛹, 15℃时开始羽化为成虫,越冬代成虫将在 4 月底 5 月初出现高峰。因其生存、繁殖能力强,危害隐蔽,遇到气温突降、干旱等不利气候条件,极易暴发。林中衰弱木或濒死木以及风倒木、冰雪损害木及断落枝条等,均会招来小蠹虫进行繁殖,尤其是受到小蠹虫侵害的林木更能迅速聚集大量同种小蠹虫前来繁殖,并因虫口密度较高,侵染到周边健康树,因此应适时彻底清理或处理这些虫源木。该成虫有一定的飞翔能力,可作短距离的自然传播;人为调运带虫原木、伐桩,以及带皮榆木则可以造成远距离传播。

防治措施:

加强检疫严禁调运虫害木,对虫害木要及时进行药剂或剥皮处理或焚烧销毁,以防止扩散。

抚育措施加强抚育管理,改善树木的生理状况,增强树势,提高其抗御虫害的能力。园林规划设计中做到适地种树,合理规划,选择抗逆力强的树种或品种;梢头



木及带皮枝桠应及时清理,保持卫生。

物理防治利用成虫趋光性,用黑光灯诱杀成虫。

生物防治小蠹虫的捕食性、寄生性和病原微生物天敌资源非常丰富,包括线虫、螨类、寄生蜂、寄蝇、捕食性昆虫及鸟类等。一方面应维护生态系统多样性、稳定性、减少杀虫剂的使用和人为对生态系统的干扰,保护捕食性天敌昆虫和鸟类在生态系统内的生存和繁殖,将会加强天敌的作用,有效地降低小蠹虫的危害。另一方面人工饲养和繁殖小蠹虫天敌,生产其病原微生物并在成虫羽化期喷洒,使大量成虫感病死亡从而降低其危害水平。

药剂防治①在越冬代成虫扬飞入侵盛期(4月末至7月初,因地而异)使用2%毒死蜱、2%西维因、2%杀螟松油剂涂抹或喷洒枝干可杀死成虫。②在北方针对小蠹虫在根茎树皮内越冬的特点,早春4月可挖开根茎土层10cm深撒施2%杀螟松粉或5%西维因粉,每株用量10g,然后再覆土踏实,杀虫率高达98%。③4—9月份,采用树干注射法,毒杀干内幼虫。④打孔注药:在树干基部倾斜45°角向下沿不同方向打孔3~4个,注药孔直径0.5~0.8cm,深达木质部,用内吸性强的40%氧化乐果原药稀释2倍液,用药量每10cm胸径注入2~4ml,注药后用泥封好注药口,防效很好,或用200倍呋喃丹溶液、乐斯本(毒死蜱)480克/升乳油200-250毫升/亩灌根。

体形特征:

成虫:体长2.6-4.9mm,宽1.7-2.1mm,显微镜下观察体表深褐色,鞘翅表面有光泽,被有短绒毛。腹部急剧收缩成钝角,在第二腹板中央两性均有一瘤突,为重要特征。

卵:直径0.6-0.7mm,卵圆形,乳白色,孵化前色加深。

幼虫：成熟幼虫 4-5.4mm,宽 1.8-2.2mm，胸部较粗，体色乳白至淡黄，头和口器棕褐。

蛹：裸蛹，长 3.8-4.9mm，宽 1.8-2mm，淡褐色或乳黄色。



树皮下的乳白色幼虫



受严重虫害的榆树



图 11 小蠹虫的蛀孔



三、吉丁虫

成虫

幼虫

危害情况：

吉丁虫俗称爆皮虫、锈皮虫，属鞘翅目、吉丁科。成虫咬食叶片造成缺刻，幼虫蛀食枝干皮层，被害处有流胶，为害严重时树皮爆裂，故名“爆皮虫”，甚至造成整株枯死。成虫的大小、形状因种类而异，小的不足 1 厘米，大的超过 8 厘米，头较小，触角和足都很短。幼虫体长而扁，乳白色，大多蛀食树木，也有潜食于树叶中的，严重时能使树皮爆裂，故名“爆皮虫”。吉丁虫是一种极为美

丽的甲虫，一般体表具多种色彩的金属光泽，大多色彩绚丽异常，似娇艳迷人的淑女，也被人喻为“彩虹的眼睛”。虽然成年吉丁虫美丽异常，但其幼虫却其丑无比，多数幼虫穿孔于植物材部，个别幼虫蛀食植物根部，啃食韧皮部，前胸特别膨大，腹部细长。而且幼虫孵化后在茎秆皮下以螺旋式向上蛀食，粪便不排出，呈毫不起眼的褐色。

常见十斑吉丁虫，十斑吉丁虫主要危害各种杨树和旱柳等。以成虫取食树叶，幼虫在杨树、柳树树干的皮下或木质部蛀食为害，虫伤处流出黑褐色树液，引发腐烂病和腐生蝇，导致树木长势衰弱，严重时枯死或风折，失去经济价值。成虫体长 11-23 毫米，紫褐色，鞘翅上有明显纵线 4 条、黄色斑点 5-6 个，以 5 个者为多，两翅共有 10 个斑点，故名十斑吉丁虫，幼虫体长 17-21 毫米，前胸背板黄褐色，中央有“^”形纹。

生活习性：

一年 1 代，以老熟幼虫在树干木质部内越冬。在吐鲁番地区翌年 4 月上、中旬化蛹，4 月中、下旬成虫羽化，交尾、产卵。4 月下旬至 5 月上旬出现幼虫，老熟幼虫于 10 月中、下旬开始越冬。成虫每天以 10~16 时最活跃，并有假死性，但无趋光性，通常栖息在树干的向阳部分。它们的飞翔能力极强，既飞得高又飞得远，不易捕捉；但当它们栖息在树干上时，却很少爬动，行动迟缓。交尾产卵前咬食叶片补充营养，寿命 20 天左右。卵散产于树干阳面的树皮裂缝、伤痕、节疤等处，每一雌虫可产卵 7~22 粒。初孵幼虫从卵壳附近侵入树皮，使树皮变色，呈击伤或疮疤状，虫孔处有少量酱褐色胶液及细小粒状排泄物，约 20 天后钻入树皮与木质部之间，7 月上、中旬钻入木质部内为害。幼虫在树皮与边材之间蛀食，形成不规则的宽大虫道，内塞满木屑和粪便，蛀入木质部的虫道似“L”

形。老熟幼虫在靠近边材处筑蛹室化蛹，蛹室长 12~19 毫米,宽 5 毫米左右。

防治措施:

十斑吉丁虫发生和为害程度与树的品种、树龄、造林技术、抚育管理及立地条件有关：凡树皮粗糙的品种、纯林、幼树或抚育管理不及时、立地条件差时发生严重，反之则轻或不发生。

物理防治结合冬剪，彻底清除死树死枝，集中烧毁，消灭越冬幼虫。

生物防治保护利用当地天敌鸟类，有效控制吉丁虫对树木为害。

药剂防治①成虫期即 4 月下旬至 5 月中旬，可喷施烟碱·苦参碱乳油 1000 倍液或 40%氧化乐果或 50%杀螟松乳油 1000 倍液或 50%马拉硫磷 800-1000 倍液，连续 2 次喷射有虫枝干。②幼虫孵化初期即 5 月中旬后应用 40%氧代乐果或 50%久效磷或 50%甲胺磷 40-100 倍液，每隔 10 天涂抹危害处，连续 3 次。③幼虫钻蛀盛期，用刀纵向割裂虫斑，以阿维菌素 500 倍液和氧化乐果原液混合涂刷树干，可杀死幼虫，并兼治腐烂病。



十斑吉丁虫成虫



受幼虫危害的树干

四、草履蚧

危害情况:

草履蚧属半翅目绵蚧科, 又名草鞋蚧壳虫, 属同翅目硕蚧科, 主要危害白蜡、槐树、椿树、柳树、海棠、杨树、桐树、刺槐、海棠、樱花、无花果、紫薇、月季、红枫、柑桔等花木的枝、干、芽, 同时也危害桃、枣、杏等经济树种。它是一种杂食性的害虫, 雌成虫扁椭圆形, 背部隆起, 背面有横皱褶, 赭色, 被有薄层白粉, 周缘和腹面黄色, 前翅灰褐色, 停落时呈“八”字型。若虫和雌成虫常成堆聚集在芽腋、嫩梢、叶片和枝杆上, 吮吸汁液, 危害后推迟树木的发芽, 蚧虫在危害同时大量排蜜露, 因而遭至煤污病的发生, 削弱树势, 影响树木的生长发育, 造成植株生长不良, 早期落叶, 重者可造成枝条干枯直至整株树木枯死。尤其是当年新植幼树, 发生量大, 危害严重。

生活习性:

草履蚧一般 1 年发生 1 代, 以卵囊在根际附近的土中、草堆下越冬。翌年 2 月上旬, 在土中开始孵化, 能抵御低温, 在“大寒”前后的堆雪下也能孵化, 孵化后的若虫仍停留在卵囊中, 但若虫活动迟钝, 在地下要停留数日, 温度高, 停留时间短, 天气晴暖, 出土个体明显增多, 孵化期要延续 1 个多月。2 月下旬, 随着气温的升高陆续上树, 3 月中旬开始为害(气温较高年份提前孵化)。4 月上中旬第 1 次脱皮, 4 月下旬至 5 月初第 2 次脱皮, 雄若虫不再取食, 下树寻找疏松土层或砖石缝处结薄茧化蛹, 5 月上中旬羽化。雌若虫第 3 次脱皮与雄虫羽化期一致。5 月中下旬为交配盛期, 5 月下旬至 6 月上旬下树入土分泌白色绵状卵囊, 在其中产卵并越夏越冬。若虫的取食特点是初龄若虫大部分选择一至二年生嫩枝背部靠芽的下方群居为害, 通过 2 次脱皮后刺吸能力增强, 树体幼嫩部均

能取食,有些还爬至突出地面的树根部为家。雄若虫下树化蛹和雌成虫下树产卵,均是直接从树上落下,再寻找适宜场所。

防治措施:

在日常管理中,可利用冬季、早春对红叶李进行整形修剪,剪去部分有虫枝,集中烧毁;对个别植株生长过旺、枝叶郁闭的进行局部修剪,改善通风透光,改变草履蚧的栖息条件,以减少越冬虫口基数,从而减轻草履蚧的危害;对个别枝条或叶片上的蚧虫,可以用软刷、竹片等刮除,虫体刮下或受损以后,便丧失繁殖能力。

物理防治

1.破坏越冬场所。草履蚧的卵与初孵若虫大多在树下枯叶、枯草和0.5-5.5cm 深的土层中,可在秋冬季,清除砖石、枯叶等堆物,搞好环境卫生。在2月底之前清扫树下枯叶、杂草,集中焚毁;同时深翻林木周围5cm左右深的土层,将土层里的虫卵翻出,破坏越冬场所。

2.阻隔防治。①早春初孵若虫上树前离地面1.5m以下的树干上刮去10cm宽的老皮(见到韧皮部既可),涂上一圈废机油或粘虫胶。②用塑料、塑胶带在树干1.5m以下的位置,缠绕宽20-30cm的塑环,用订书机固定环扎于刮皮处,上抹粘虫胶或自制毒虫油,阻隔率可达98%以上,再人工扑杀,效果明显。经常检查阻隔环并及时补药,同时杀灭和清理阻隔环隔离的出口。对树下若虫喷洒废机油进行防治。5月初成虫下树产卵期间,通过对树木上环及补药来对其进行控制和灭杀。③在若虫上树前,将树干基部的表皮刮光,紧靠地面绑扎宽50cm的塑料薄膜阻隔带,并将树基部塑料带用土压实,阻止若虫上树,每天早晚清扫若虫,集中烧毁。

3.堆沙防治。利用雌虫下树产卵的习性，在树干周围堆沙土，引诱成虫产卵，集中处理。或 5 月中旬在植物根旁挖宽 30cm、深 20cm 的环状沟，沟里填杂草引诱草履蚧雌成虫产卵，等产卵结束取出杂草烧毁。

生物防治草履蚧的天敌主要有红环瓢虫和黑缘红瓢虫等，生长季节最好少喷药，以保护天敌，发挥天敌的控制效应。

药剂防治

1.树干注药。可在 3 月下旬至 5 月中旬进行，在树干基部周围每隔 5cm 斜向下呈 45°打 1 孔，深达木质部，选用 40%氧化乐果和 40%久效磷杀虫剂，春季可用原药，夏季用 3 倍液（原药对水 3 倍），然后用湿土封堵注药孔，每隔 10~15 天防治 1 次，杀虫效果在 90%以上。

2.人工打孔注射防治草履蚧。此法的原理与树干注射机注射防治相同，选用氧化乐果或久效磷原液，总的防治效果在 90%~98%之间。

3.药剂涂干防治草履蚧。在若虫孵化上树前，采取剥皮涂药和直接涂毒环的方法。前者选二至四年生以上杨树，后者选一年生树苗或泡桐等树干较为幼嫩的树。选用 40%氧化乐果或 40%久效磷杀虫剂原液，或用敌杀死对废机油以 1：100 的比例或取废机油 1.1kg+石油沥青 1kg，加热熬成粘虫胶涂干，宽度为 10~15cm，此办法可以结合树干扎塑料布或缠塑料胶带阻隔若虫上树法实施，效果更佳。

4.农药喷雾法防治草履蚧 1~2 龄若虫。在草履蚧 1~2 龄若虫期，可选用 50%久效磷 1 000~1500 倍液、40%氧化乐果 1500 倍液+2.5%的溴氰菊酯乳油 400 倍液、狂杀蚧 600~800 倍液、30%的呋喃丹颗粒剂根施。用药量根据树的大小而定。每隔 7~10 天喷药 1 次，防治效果均在 95%以上。

体形特征:

成虫:雌成虫体长达 10 毫米左右, 背面棕褐色, 腹面黄褐色, 被一层霜状蜡粉。触角 8 节, 节上多粗刚毛; 足黑色, 粗大。体扁, 沿身体边缘分节较明显, 呈草鞋底状; 雄成虫体紫色, 长 5~6 毫米, 翅展 10 毫米左右。翅淡紫黑色, 半透明, 翅脉 2 条, 后翅小, 仅有三角形翅茎; 触角 10 节, 因有缢缩并环生细长毛, 似有 26 节, 呈念珠状。腹部末端有 4 根体肢。分别是上腿, 下腿。

卵:初产时橘红色, 有白色絮状蜡丝粘裹。

若虫:初孵化时棕黑色, 腹面较淡, 触角棕灰色, 唯第三节淡黄色, 很明显。

雄蛹:棕红色, 有白色薄层蜡茧包裹, 有明显翅芽。



成虫 (上雄下雌)



受虫害树干



成虫大小对比

五、蚜虫

蚜虫, 又称腻虫、蜜虫, 是一类植食性昆虫, 包括蚜总科 (又称蚜虫总科, 学名: Aphidoidea) 下的所有成员。目前已经发现的蚜虫总共有 10 个科约 4400 种, 其中多数属于蚜科。蚜虫也是地球上最具破坏性的害虫之一。其中大约有 250 种是对于农林业和园艺业危害严重的害虫。

危害情况:

蚜虫是园林植物主要刺吸性害虫。它的种类繁多据不完全调查, 为害园林植

物的常见蚜虫有 100 多种；它对园林植物的危害面广基本上每种园林植物上都可发现有相应的蚜虫在为害；有的一种植物有几种甚至十几种蚜虫为害；它的繁殖力强，而且能迁飞传播，它对植物生长和观赏都会产生很大的危害，现将它的危害性归纳为以下几个方面：

1.由于蚜虫的群集于植物嫩梢、嫩叶、幼芽和花苞上吸汁为害，破坏了植物的营养生理，可严重地影响观赏植物的正常生长发育使生长停滞；抽梢展叶不正常。当虫口密度大而气候值高温干燥季节时因水份蒸发和消耗过大；还会出现枯梢现象。如紫藤受紫藤蚜为害后常会出现嫩梢枯死的现象。球宿根花卉还会因蚜虫为害，破坏营养生理而影响种球的长大使种球的品质恶化。

2.由于某些蚜虫的为害可刺激园林植物造成畸形。如刺榆卷叶蚜、海棠卷叶蚜、梨二叉蚜等种类蚜虫的为害；可使植物出现嫩叶卷曲的征状；而秋四脉绵蚜、桤四脉绵蚜、榆癭绵蚜、蚊母杭州新胸蚜、秤陀树粉虱蚜等种类蚜虫的为害后可使植物叶片上产生各种形状的虫癭或伪虫樱，不仅影响叶子的正常营养生理，而且明显地破坏观赏植物的观赏价值。

3.蚜虫吸汁为害后；能排泄出透明的含有碳水化合物的液体该排泄物既能引诱蚂蚁群集取食又可诱发烟煤病，使枝叶上覆盖黑色烟煤状物直接影响观赏植物的呼吸和光合作用；又降低了其观赏价值。

4.蚜虫是传播植物病毒病的主要中介媒体，据报导有近 160 种蚜虫可传播植物病毒其中桃蚜可传播 100 余种病毒；棉蚜可传播 50 余种病毒而病毒病是观赏植物最难防治的病害。鉴于上述蚜虫的多种为害性说明园林植保工作对蚜虫防治的重要性和必要性

生活习性：

蚜虫体小而软，大小如针头。腹部有管状突起(腹管)，蚜虫具有一对腹管，用于排出可迅速硬化的防御液，成份为甘油三酸脂，腹管通常管状，长常大于宽，基部粗，吸食植物汁液，为植物大害虫。不仅阻碍植物生长，形成虫瘿，传布病毒，而且造成花、叶、芽畸形。生活史复杂，无翅雌虫(干母)在夏季营孤雌生殖，卵胎生，产幼蚜。植株上的蚜虫过密时，有的长出两对大型膜质翅，寻找新宿主。夏末出现雌蚜虫和雄蚜虫，交配后，雌蚜虫产卵，以卵越冬，最终产生干母。温暖地区可无卵期。蚜虫有蜡腺分泌物，所以许多蚜虫外表像白羊毛球。

蚜虫是一种不完全变态的害虫，也就是说，蚜虫在发育过程中，不产生蛹，直接由若虫经几次蜕皮而发育为成虫。蚜虫根据生存的需要，蚜虫是一种虫体多型的昆虫，当生态环境适宜时，连续产生无翅型虫体；而当环境不适宜时，或需要扩展为害时，则会产生有翅型虫体。一般在春、秋季节蚜虫盛繁殖期，一般多产生无翅型虫体；到夏、冬季要渡过不良环境时，或需转移环境和寄主植物时，就会产生有翅蚜。同时，多种蚜虫还有转换寄主的习性，如荷缢管蚜在春天寄生于梅、李等蔷薇科木本花卉上，到夏季就迁移到荷花、睡莲上为害，到冬季又迁回梅树上越冬。柳二尾蚜春季盛发时为害柳树，夏季迁飞到水芹上，到冬季又飞回柳树上过冬。但有的种类蚜虫很少发现产生有翅蚜，如苦楮绵蚜、粉虱蚜等。

蚜虫的繁殖有多种形式，有孤雌生殖和两性生殖；有卵生和卵胎生。一般在蚜虫盛发生为害时，多进行孤雌胎生繁殖，而且繁殖的周期很短，一般十来天就能产生一代，所以常可发现在很短的时间就会出现大量的个体，一年能繁殖 10~30 个世代，世代重叠现象突出。从而它对寄主植物的危害性也很大，对它的防治也带来一定的难度；但当发育到一定程度，需要渡过不良条件时，特别在越冬时，就会产生两性蚜，通过交尾，产卵后，以卵越冬，而卵对不良环境有较强的

抗性，所以能较安全地过冬，待第二年春气候转暖后，卵孵化再产生孤雌胎生蚜，反复繁殖为害。像多态毛蚜之类的蚜虫，在整个生活周期过程中，会在夏季产生越夏型虫体，形状明显与正常虫体有区别，对夏季高温环境有较强的抵抗力。蚜虫不仅有繁殖型不同的习性，而且不同的虫型，甚至不同的季节，虫体的颜色也有不同。如棉蚜，无翅胎生蚜多为绿色，迁飞蚜和夏季时，蚜虫多成黄色，有的还成黄白色；蔷薇长管蚜的虫体常有绿色和红色两种类型；柏大蚜的虫体有黄褐、深褐和绿色等多种色型等等。

蚜虫与蚂蚁有着和谐的共生关系。蚜虫带吸嘴的小口针能刺穿植物的表皮层，吸取养分。每隔一两分钟，这些蚜虫会翘起腹部，开始分泌含有糖分的蜜露。工蚁赶来，用大颚把蜜露刮下，吞到嘴里。一只工蚁来回穿梭，靠近蚜虫，舔食蜜露，就像奶牛场的挤奶作业。蚂蚁为蚜虫提供保护，赶走天敌，把蚜虫从枯萎植物转移到健康植物上，并轻拍蚜虫以得到蜜露；蚜虫也给蚂蚁提供蜜露，这是一个合则两利的交易。

防治措施：

化学防治每年蚜虫发生为害较早，一般 3 月中下旬集中孵化为害，此时蚜虫大多为无翅蚜或干母，也是一年中孵化最整齐、发生时间最长、扩散为害最慢的一代。蚜虫的天敌活动频繁期一般在 4 月下旬以后，所以 3 月下旬~4 月上旬蚜虫未迁飞扩散之前是化学防治蚜虫、保护天敌的最佳时期。①可喷施 2.5%溴氰菊酯乳油 3000 倍液、10%吡虫啉 1000 倍液、1.2%苦烟乳油 800 倍液或 10%蚜虱净超微可湿性粉剂 3000 倍液进行防治。若已有煤污病现象，在杀虫时可添加多菌灵、甲基托布津等杀菌剂来控制病情。②利用叶面喷肥防治蚜虫 利用 10%的碳铵溶液、0.5%的氨水溶液、2%尿素溶液进行根外喷施，每隔 7 天左右喷

施 1 次，连喷 2~3 次，对于防治植物上的蚜虫效果很好。

物理防治①蚜虫卵、若蚜、成蚜多在树皮裂缝、嫩枝、芽苞上越冬，可结合冬季修剪、涂白、喷施石硫合剂消灭越冬卵、成虫或若虫。及时清除绿地、苗圃等周边杂草。杂草是很多蚜虫的夏寄主，是蚜虫栖息、繁殖的主要场所，所以春季及时中耕除草也是防治蚜虫的重要手段之一。②利用黄色板诱杀蚜虫，利用蚜虫的趋化性，在黄色板上涂上黄油，蚜虫发现黄色，就会纷纷扑向黄色板，这样蚜虫就会被粘于黄色板上。待到一定数量时，把粘于黄色板上的蚜虫加以处理即可。③利用杨柳枝把诱集蚜虫，蚜虫对杨柳散发的气味具有很强的趋性，可取一定量的杨柳枝条扎成把，置于蚜虫大量发生的植物地点，可把大量的蚜虫诱集到一起，便于集中杀死。④利用黑光灯诱杀蚜虫蚜虫具有很强的趋光性，把黑光灯置于蚜虫大量发生的植物地点，诱杀效果极为显著。

生物防治早春及时药防，4 月下旬以后是天敌活动的频繁期，若此时虫害发生未造成大的经济损失，尽量不使用化学杀虫剂。蚜虫的天敌有瓢虫、草蛉、食蚜蝇等。较常见的有异色瓢虫、龟纹瓢虫、七星瓢虫、食蚜蝇、十三星瓢虫、两星瓢虫、多星瓢虫、步行虫等

城市园林中榆树最易受榆长斑蚜、白榆长斑蚜、榆彩斑蚜、秋四脉绵蚜和榆绵蚜等 5 种蚜虫侵害，其中榆长斑蚜和白榆长斑蚜主要为害白榆、倒榆和钻天榆，它们以卵在树杈或树枝腹面越冬，次年 4 月中旬孵化，一年有两个发生高峰；榆彩斑蚜主要为害大叶榆，以卵在直径 1cm 左右枝条裂缝处越冬，次年 4 月底孵化，5 月下旬为其发生高峰；秋四脉绵蚜和榆绵蚜主要在白榆和钻天榆树冠内膛为害嫩叶，均以卵在榆树裂缝处越冬，次年 4 月下旬孵化，孵出的子母于叶背面为害并形成虫瘿，5 月中旬虫瘿开裂，有翅雌蚜爬出迁飞到禾本科作物或杂草根部为害，繁殖，9 月

下旬至 10 月上旬迁回榆树上为害产卵越冬。对这 5 种蚜虫,可用 25%抗蚜威 2500 倍液或 40%乐果乳油 1000 倍液防治。



受害榆树



榆长斑蚜成虫



榆长斑蚜若虫

六、春尺蠖

危害情况:

春尺蠖,属鳞翅目,尺蛾科。别名沙枣尺蠖、杨尺蠖。国内大部分地区均有发生,可危害沙枣、杨、柳、榆、槐、苹果、梨、沙柳等多种林木。春尺蠖具有发生期早、幼虫生长快,食量大、极易爆发成灾的特点。爆发时成片杨树叶片被吃光,轻则影响林木生长,重则枝梢干枯、树势衰弱,甚至枯死,造林上必须重视其防治。

生活习性:

1 年发生 1 代,2 月底、3 月初或稍晚,当地表 3~5cm 处地温 0℃左右时开始羽化;3 月上、中旬或稍迟见卵;4 月上、中旬或 4 月下旬至 5 月初开始孵化;5 月上、中旬或 5 月下旬、6 月上旬幼虫开始老熟,入土化蛹越冬。成虫多在下午和夜间羽化出土,雄虫有趋光性,白天多潜伏于树干阴面缝隙及枝叉处,雌虫羽化后潜伏于表土中,黄昏后上树,夜间交尾,卵成块产于树皮缝隙、枯枝、枝杈断裂等处,一般产 200~300 粒。初孵幼虫活动能力弱,取食幼芽和花蕾,较大则食叶片;幼虫有 5 龄,历时 20~25 d,4~5 龄虫具相当强的耐饥能力,可

吐丝借风飘移传播到附近林木危害，受惊扰后吐丝下坠，旋又收丝攀附上树；老熟后下地，在树冠下土壤中分泌粘液硬化土壤作土室化蛹，向阳面分布较多，入土深度以 16~30cm 处为多，约占 65%，最深达 60cm，多分布于树干周围，低洼处尤多，蛹期达 9 个月。

防治措施：

人工防治在羽化前至羽化期多灌几次水，加大林地的湿度，可降低成虫羽化率 40%-50%；还可以采用黏性较大的黏合剂涂抹在树干基部，宽约 10cm，厚 3~5mm 的胶环，阻止成虫上树产卵。尺蠖从树干爬入土化蛹越冬，至次年 2 月下旬，历时 9 个月。早春或晚秋结合翻地在距树干 1-1.5m 范围内进行人工挖蛹，深度为 30-40cm。挖蛹力求全面彻底，使越冬蛹暴露受冻而死，或因环境干燥降低存活率。挖蛹后在树根四周培土 10-15cm 深，稍加压实效果更好。

生物防治在 6 月中旬老熟幼虫下树化蛹时，将鸡群赶至林地，使其捕食幼虫，可降低成虫羽化率 40%-70%。采用白僵菌、苏云金杆菌等生物制剂进行生物防治。在虫口密度较小、危害较轻的地方，应严格控制化学药剂的使用，保护寄生姬蜂、蚂蚁、鸟类等害虫天敌，维护生态系统平衡和稳定，达到有虫不成灾的理想状态。

化学防治

①早春在干基周围挖深、宽各约 10cm 环形沟，沟壁要垂直光滑，沟内撒毒土 0.5kg（细土 1 份混合杀螟松 1 份），阻杀成虫上树；②在幼虫危害期，90%敌百虫晶体 800~2000 倍液；2.5%溴氰菊酯乳油 2000~3000 倍液；20%速灭杀了乳油 15000 倍液；；20%灭幼脲 1 号胶悬剂 1000 倍液，50%辛硫磷 500 倍液喷洒在地中或制成毒土洒施地中并翻地杀蛹，效果很好。③在大面积发生时，

喷施氯氢菊酯 1500 倍液,防治效果达 97%另外,对密度比较大的树林中发生的春尺蠖可采用喷烟机或释放烟雾剂方法防治。一般选择在无风的清晨和傍晚进行。

体型特征:

成虫:雌虫体长 12 mm。触角线状。翅退化,灰黑色。足细长,肘节白、黑色相间。腹部背面中间有 2 条隐约可辨的暗色纵行细带。第 1-4 腹节背面着生的黑色横行刺列比较明显:第 1、4 节的为单行;第 2、3 节的为双行,前列较长而刺较细小,后列较短而刺较粗大。产卵器有时外伸。雄虫体短粗,长 12mm,翅展 25~30mm。触角羽毛状,浅黄色。翅发达。前翅灰褐色,匀着疏散的暗色鳞片。内横线、外横线、中横线黑色,向外弯曲;中横线常不清晰。在后缘处内横线和外横线之间有暗纹。亚外缘线为波齿状的暗色带。缘毛深、浅色相间。后翅淡灰褐色。翅中间 1 条双弧纹略显,臀角处缘毛灰黑色。前、后翅的反面灰白色,有光泽。腹部毛色污黄。春尺蠖成虫体色与寄主有关,分深、浅 2 种类型。

蛹:体长 16mm,褐色。末端有端刺,刺端具 2 个分叉。雌蛹的头、胸部及翅痕显较雌蛹的短小。

幼虫:瘦长,灰黄色、青灰色、灰黄绿色或黑褐色。背线灰黄色,亚背线、气门线黄色,气门上、下线黑紫色。腹线黄色。腹部第 6 节和末节各有伪足 1 对。

卵:长圆形,初产时灰白色,临孵化时深紫色,有光泽。表面具有规则的刻纹。常产在一起,排成块,每块 10~30 粒。



幼虫



胶带防止成虫上树

编号: YHWY/JL-21__ - LHBJ-007





第四节 补栽补种要领

其目的确保绿化景观的完好。

一、 确定须补种的植物品名及地点。

二、 对须补种地翻土或打洞，加施基肥。

三、 挖苗或购苗，剪去包装物以及部分枝或叶。

四、 补栽复土时应将土敲细，新土高出地面 3~5 cm。栽植新草时，土高出接口处 1~2 cm，栽上草后，然后用锹拍打草皮，使新种草根入泥。

五、 对新种乔木用支撑保护。

六、 定时一次浇透，每天早晚各浇一次。高温季节可适当增加喷的次数。





第五节 花卉、地被、园林小品养护方案

一、花卉养护

(一) 松土、除草、施肥、灌溉。生长季节，花坛 10~15 天松土除草一次，结合追施肥料，肥料不得玷污植株，如有玷污须用清水冲干净。有机肥与无机肥交替使用。

(二) 整形与修剪。草质花卉为了多开花，凡可摘心的花卉要摘心，株高与花大的花卉要立支撑；木本花卉要及时整形修剪。败花、黄叶要及时摘除。花坛中过半数的花朵凋谢后要立即调换，一般花坛全年调换 2~3 次。

(三) 秋季花卉地上枯黄时要及时对地上枯黄茎叶剪除、清运。

二、地被植物养护

(一) 施肥。地被每年施肥不应少于 1 次，可结合中耕进行。干旱季节随时养护，夏季在早晚进行。

(二) 残花枯叶要及时清除，缺株及时补齐。

(三) 木本地被植物要保持低矮状态。注意修剪，使枝条扩展生长，扩大覆盖面。

(四) 宿根、球根地被植物生长 3~5 年后根部拥挤，需于休眠期分株重栽。

(五) 秋季地被植物地上枯黄时要及时对地上枯黄茎叶剪除、清运。





三、园林小品建筑的养护

（一）园林小品的养护

- 1、绿化员每日 1 次清理小品四周的垃圾、杂物；
- 2、绿化员每日 1 次清洁小品建筑物表面的污迹、灰尘；
- 3、绿化员每日擦拭 1 次小品供休闲的石凳、石桌、木椅等；
- 4、对喷泉、是池中的是每季更换一次，并清洗是池。
- 5、因损坏或自然磨损的小品建筑，及时上报，配合维修人员予以修复。



第三章 保障措施

第一节 养护保障措施

一、员工形象

1、工作时间内养护人员一律着绿化工作服，服装应无明显污迹、破损，服装外不得显露个人物品，衣、裤袋整理平整，衣袋内不得装大剑物品，以免衣袋鼓起，上班时间不得穿拖鞋、高跟鞋等。

2、工作时工作牌佩戴左胸显眼处（男员工上衣口袋正中上方 1cm 处）。

3、脸、颈及耳朵保持干净，头发保持洁净整齐，不留胡须。

4、工作时精神饱满，充满活力，手脚麻利，保证个人卫生清洁，整洁大方。

5、在施工现场明确划分文明施工管理责任区，坚持谁施工谁负责的原则。

6、保证养护区域道路畅通，不得在通道上堆放任何材料、设施及其他物品。

7、随时随地清理现场垃圾，责任到人。确保养护区域清洁。

二、高空行道树修剪安全操作规程

1、高空现场作业人员要带安全帽，不得酒后高空作业。

2、作业范围要设置安全警示牌，提醒行人车辆不要进入作业区，作业时注意树下安全和周围建筑物的安全，以免树枝下掉时伤人或损坏财物。

3、注意树木上空各种缆线。作业时提前与甲方沟通好，作业时剪断的枝条避免压断缆线或挂在线上。



4、修剪大径的长枝条需在基部裁去的，或长主干截短时不能一次截断，要分段进行。对周围有危险的枝条，要预先用绳索吊好，锯断后慢慢放下。要特别注意自身安全和周围建筑物、人员的安全。特大树枝修剪或砍伐树木，应由专人负责统一指挥。

5、使用竹梯上树修枝，竹梯要有足够长度，依靠枝条须先检查其牢度，竹梯置放要有安全倾斜角，一般与地面成 60 度左右，竹梯两腿根部都要包上防滑材料。上下树要放稳梯子后再登梯，不得穿滑底鞋上梯。

6、如竹梯不够长，需攀至更高枝条修剪时应特别注意攀登的每个枝条的牢度，必要时须佩系安全带。

7、使用高空车作业时必须熟练掌握吊臂伸缩、升降、旋转的各种控制按钮及操作流程。枝条的重量要在吊绳的承受能力范围内，吊臂下严禁站人。

8、使用油锯截枝必须仔细了解油锯的性能、功效、注意事项。熟练操作方法，正确安全操作。

三、绿篱草坪修剪安全操作规程

1、使用绿篱机、割灌机、草坪机、剪枝机作业前，必须仔细熟读各机具使用说明书，了解各机具的性能、功效、使用方法、注意事项；熟练操作方法，正确、安全操作，专人使用、机具定期保养。

2、为安全起见，使用设备时要穿适于作业的服装，并穿戴好以下相应的装备。决不能让非专业技术人员操作（作业帽、防尘眼镜或面部防护罩、结实的手套、不一滑、结实的鞋）。



- 3、为方便工作，请务必携带以下用品：产品附属工具及钢锉、替换用的刀片、标示作业区域的用具（绳索、木牌）、砍刀、手锯（铲除障碍物时）
- 4、不要穿裤脚宽大的裤子或赤脚、穿凉鞋、草鞋等作业。
- 5、检查设备、装备的安全状况或性能。查看天气和现场是否适合操作。
- 6、在作业前。要先弄清楚现场的状况（地形、树木的性质、障碍物的位置、周围的危险度等），清除可以移动的障碍物。保持操作现场无相关的人。
- 7、以作业者为中心，半径 15 米以内为危险区域，为防他人进入该区域，要立起安全警示牌以示警告。另外，几个人同时作业时，要不时地相互打招呼，并保持间隔。
- 8、开始作业之前，人认真检查机体各部，在确认没有螺丝松动、损坏或变形等情况后方可开始作业。特别是锯片、电线等连接部位更要检查。
- 9、使用绿篱机操作时操作人须脚踏实地稳定身体，循序渐进，同时注意旁人安全。
- 10、保持作业区域清洁：使用草坪机、割灌机剪草作业前须清理作业区域，如草坪中的大小石块，以免损坏刀片及石子崩弹伤人。保证脚下牢固，并且有一条计划好的退路以避开倒下的树木。
- 11、操作前，提前与甲方沟通好，注意是否在操作区域附近有会议等活动。

四、喷药作业安全操作规程





- 1、施药时选在无风天气，如遇有微风，要注意朝顺风方向喷施。
- 2、做好准备工作，带好防护用具，如口罩、手套、衣服等
- 3、应按农药“使用说明书”的要求去做，严格遵守其中的“注意事项”，对于标签不明或失落的农药勿用。
- 4、严格控制使用的浓度和剂量，如发现使用标准剂量不能达到预期的效果，应更换农药品种。
- 5、看清周围环境才开始操作。施药时要注意力集中，手眼配合、用力协调有节奏，将喷嘴对准植物，做到周到、均匀、准确、安全。
- 6、施药时注意来往行人、车辆安全。一旦使用农药不慎，药液进入眼睛、皮肤等，应尽快使用大量清水冲洗。
- 7、如遇阴雨及大风天气，一般不喷施农药。





8、每次喷药完毕，务必用肥皂洗手，彻底清洗喷雾器具，并妥善保存与处理未用完农药或废弃农药瓶。

9、需要进行施药前，提前通知甲方，尽量安排在周末。

10、喷洒农药前对各部门做好通知工作，确保师生安全。具体通知内容为：

- (1) 请勿采摘鲜花，果实等，如意外触碰，应及时清洗；
- (2) 周边请勿晾晒衣物；
- (3) 请提前关闭门窗，消杀期间有轻度异味，但不影响健康。



5、电脑多，显示器的辐射比较严重



(二) 花木摆放建议：

- 1、办公室花卉租赁，在植物选择上首先要考虑能吸收有害气体，吸收辐射，净化空气。如黄金葛、金琥等。
- 2、室内花卉租赁要考虑办公室光照、通风不好的特点，选择租赁对光照和通风要求不高的室内花卉，如榕树等摆在室内易落叶。
- 3、租赁花卉尽量利用有限的空间，在墙角、办公桌上等处寻找空间进行立体绿化。



4、要注意绿化档次，提升整体形象。

(三) 适宜花木：

1、中大型植物：幸福树、绿萝、巴西木、荷兰铁、散尾葵、鱼尾葵、国王椰子、马拉巴栗、棕竹、夏威夷椰子、发财树、摇钱树、龙血树、心叶藤、富贵竹笼、橡皮树等等，适宜办公室租赁花卉。

2、小型植物：黄金葛、吊兰、常春藤、银边铁、金边铁、开心果、玛丽安、万年青、白掌、文竹、袖珍椰子、金琥、芦荟、黑美人、银皇后、虎皮兰、小型水培植物等等，适宜办公室、室内租赁花卉。

3、绿植花卉摆放应考虑风水摆放。

三、日常养护目标及指标

1、植物养护及时率 100%，

2、养护合格率 99%。

3、室内摆花当季生长茂盛、挺拔，病虫害危害率低于 3%。

4、楼内外花盆摆放有序、干净、美观，无残花落叶，植株生长情况良好。

5、楼内鲜花摆放位置合理，达到视觉效果上的赏心悦目。

6、重大节日根据实际情况摆放。

四、室内绿化摆放要点分析

1、平时摆放

(1) 室内绿化摆放与室内环境相融洽，缸盆、垫盘配套协调，摆放位置要适当，不影响他人正常走路和工作；





(2) 室内摆花品种要适时而定，及时更换生长不良的盆花；

(3) 植物的叶片要始终保持干净，植物叶片和花盆要经常擦拭，盆底有积水时应及时倒掉；

(4) 所有备换花木在使用前先喷一次广谱性杀虫杀菌药物，以防将病虫带入；

2、节日摆花

重大节日或有特殊需求时，选用色泽鲜艳，长势良好的时花，搭配融洽合理。

五、绿植租摆标准作业规程

(一) 目的

保证提供的观赏植物、艺术盆景品种丰富，长势良好；所有绿摆植物无尘、无虫、无脏土、无病害、无污染；提供的艺术插花，造型优雅，确保常换、常绿、常新。

(二) 适应范围

室内租摆绿化植物的养护指导工作

(三) 职责

1、经常保持与合作方的沟通、联系，根据季节或甲方的需求设计和定制租摆方案；

2、养护专员每日对绿植养护的情况进行检查、记录等没有达到标准的可以要求立即整改；

3、客服部定期组织进行检查、不定期的抽检；

4、养护人员对绿植进行日常养护和卫生清洁工作；

(四) 租摆的原则和适宜的植物种类





1、选择花卉的原则

- (1) 花卉要尽量考虑能吸收有害气体、净化空气。
- (2) 花卉选择要考虑室内光照、通风不好的特点,选择租赁对光照和通风要求不高的花卉。
- (3) 由于人流量大; 要尽量选择不易被摩擦碰撞损伤的植物花卉; 也不要选择坚硬扎人和花粉多的植物

2、适宜植物种类

中大型植物：绿萝、散尾葵、国王椰子、棕竹、夏威夷椰子、心叶藤、富贵竹笼、橡皮树等等。

小型植物：黄金葛、吊兰、常春藤、银边铁、金边铁、万年青、白掌、袖珍椰子、银皇后、虎皮兰等等。

(五) 养护标准

1、植株丰满健壮，株型自然匀称。叶面干净光亮，无灰尘赃物，无明显病斑，无明显虫害，无残留害虫。

2、植株无残枝、黄叶。对叶片叶尖存有少许黄尾的，要合理修剪，保持株形美观自然。

3、保证植物见干见湿，不过量浇水，又不缺水分，保持植物对生长水分的需求。

4、保持植物的花盆、套缸干净整洁，无脏污，花盆内无杂物、垃圾，对损坏残缺的花盆、套缸及时更换，做到场内无烂盆坏盆。

5、植物的底碟、套缸、花盆应合适配套，不大不小美观大方，底碟、套缸、花盆的颜色搭配适当。

6、保持花盆、底碟，套缸内无泥垢，脏水，定期清洗，干净整洁，每次养护完毕，清理现场保持现场清洁。

7、植物花卉在摆放期间为要保证其生长需要，必需定期施用肥料，施用的肥料应无异味、无毒的有机肥或高效无机肥。但要保证无刺激性气味，保证摆放环境清新自然。

8、保证摆放植物观赏性，对叶片少于植株 1/2 以上的、或没有观赏性的植物定期更换，养护人员每周反映并登记植物情况。

9、养护人员每次养护工作完毕必须接受监督并检查，给予评定，对服务态度，工作不到位的可以要求改正。

10、保持植物常新，植物摆放时间较长需要更换植物或品种，安排定期更换调整。

(六) 主要养护工作内容

1、修剪：每次护理，养护员对每棵植物应仔细检查，对出现黄叶残叶，树型不对称，有陡长枝的要及时修剪。对于叶片枯黄面积超过 1/3 以上的应整片剪除，枯黄面积超过 1/3 以下者，应用剪刀顺着叶形将枯黄部分剪除，注意保留叶形，不可一刀切过。

2、卫生：

(1) 清洁植物叶面，每次进场前清洁植物叶面。养护员定期对植物叶片抹干净，叶面不残留泥土和灰尘。

(2) 清理花盆、套盆内垃圾，杂物、残叶等，清洁花盆、套盆外表泥污，清洁底碟无泥垢，积水等。

(3) 每次护理完毕将现场积水拖干、清除残叶残花等。

3、浇水：室内花木浇水量，根据花木所处的位置与花卉品种、习性、季节调整浇水量，对靠窗边或西照光线强烈或空调位的植物应多浇水，对多肉多浆、



宿根类植物要少浇水。夏秋两季多浇水，冬春两季少浇水，保持适量水分，对客户是木地板或地毯更要严格控制水量。

4、施肥：室内观叶植物常用 N-P-K 复合肥及有机肥，应按照不同地点的湿度、光线植物品种来决定施肥用量。室内花木不应使用有异味的肥料及尿素等高效纯氮肥。施肥掌握以下的原则：

(1) 四多：黄瘦多施，发芽前多施，孕蕾期多施，花后多施

(2) 四少：肥壮少施，发芽后少施，开花期少施，雨季少施

(3) 四不：徒长不施，新栽不施，盛暑不施，休眠不施

(4) 三忌：忌浓肥，忌热肥（指高温夏季），忌坐肥（指栽花时根部贴在盆底基肥上）

5、病虫害防治：要有防治蚜虫螨虫、蚧壳虫、软腐病、黑斑等病虫害的有效措施及方案，将病虫害扑灭于萌芽状态。

6、更换：

(1) 观叶植物观赏叶片少于植株的 1/2 以上、植株有较严重枯黄或生长不良，影响美观、植株有较严重病虫害，且较难用药喷杀，或防治该种病虫害的药物具有强制刺激性的不宜在室内喷杀。植物不适应摆放的环境产生落叶等症状。凡有以上情况的，将在 1 日内更换。

(2) 遇到活动、季节变化或节日气氛布置时，根据要求进行调整、更换。

绿植租赁统计表

版本号/修改状态：A/0 编号：YHWY/JL-21__ - LHBJ-012



2026 年度盱眙县党政机关、事业单位和社会团体
物业服务框架协议项目投标文件

楼层	摆放区域	摆放具体位置	品种	数量	绿植高度(m)	型号	备注



第三节 绿化养护突发事件预案

一、养护绿地突发事件预案

应对养护绿地内突发事件，加强对紧急事件处理能力，将突发事件对绿地、设施、人员、财产和环境造成的损失降至最低，最大限度地保障生命、财产安全。

为有效预防，及时控制，尽最大可能消除灾害造成的损失，并能够迅速、准确和有效地进行应急预案，最大限度降低和减少因大风、低温、霜冻、大雪等自然灾害及事故灾害对园林植物造成的损害，结合我公司养护人员工作特点，特制定本应急预案。

做好自然灾害防护工作是一项艰苦、细致、严肃的工作，又是一项对从事园林绿化工作者的严峻考验，我公司本着以预防为主，积极开展园林绿化苗木的自然灾害防护工作，遵循“安全第一，综合治理”的方针，坚持防御和及时处理相结合的原则。

二、灾害类型

1、自然灾害：主要包括旱、涝、大风、冻、雪等灾害，爆发性和大规模植物病虫害。

2、事故灾害：主要包括养护区域内安全事故及设施安全等事故。

三、应急及防护措施：

灾害天气期间，施工小组做好与应急养护工作指导组之间的配合工作，听从应急防护工作指导组一切指令，建立 24 小时专人值班制度，保障与指挥部之间通讯畅通，在接到指挥部指令时，应立即投入抢险工作；合理安排应急成员，各种抢险工具、车辆、绳索、电（油）锯、排水泵等设备应备齐备足，并按规范进行必要的安全检查；同时在抢险工作时，应注意保护抢险人员自身安全，夜间操

作必须穿反光背心，车辆必须打警示灯，不得带电操作，高空操作时，应做好登高人员的防护工作，并在周边设置警示牌，如遇确实无法操作时，应及时向知道组报告；抢险后，及时清扫残枝败叶，对截枝后的树干、树枝应统一堆放，不得影响车辆和行人的通行。

1、旱季以及及防护措施

(1) 养护时应加强绿地巡查力度，对抗旱性、抗风性较差的植物采取遮阳修剪、抹芽等必要的措施。

(2) 对一些抗旱性较差的植物，可适当采取遮阳棚的方法防止苗木受阳光直射，但搭建的高度必须规范，保持苗木的通风。



2、高温季应急及防护措施

(1) 合理安排养护人员和工作时间，尽可能采取每天早上提早作业，晚上延长作业时间的方法。

(2) 要选择合理的时间段给苗木进行浇灌，在浇灌作业时，应浇足水，浇透水，避免苗木因高温干旱缺水导致的大面积受损情况出现。

(3) 高温期间，应做好养护工作人员的防暑降温措施，对宿舍、仓库等地的用电、用火应做好安全教育和措施。

3、雨季应急及防护措施

(1) 应密切注意天气预报，提前对乔木固定，同时组织抢险队伍，准备足够的防雨器材和工具，对施工区域的所有高大乔木增加临时固定措施，一旦出现





倒伏，影响交通的马上打桩扶正固定，对建筑物可能造成危害的及时移走，要确保道路不因树木倒伏而受损，绿地内发生积水成涝时，及时疏通排水沟，并用水泵及时排水。

(2) 各种施工机械做好雨季遮挡，确保雨后能迅速投入施工。

(3) 做好临时防雨设施的储备，如雨布、草垫等。随时检查排水系统是否畅通，否则及时进行清理。

(4) 雨季前应组织有关人员对现场设施、机电设备、临时线路等进行检查，针对检查出的问题应及时与甲方沟通。

(5) 及时收集天气预报信息。

4、大风天气应急及预防措施

(1) 必须牢固树立“预防为主”的指导思想，抓紧时间对绿地内的死树、危树进行清理。

(2) 对易受风害的乔木（如新种树、浅根性、树冠过大等）进行全面的支撑、加固，临时性加固措施应当增设醒目标志，避免伤人。

(3) 抓紧时间剪除树木的枯枝、病虫枝，以防大风期间断枝伤及行人，对树冠过于浓密或可能对周边建筑物造成影响的乔木进行适当的疏枝，达到防风保苗的效果。

(4) 大风影响期间，各单位必须严格落实值班制度（应急小组），一旦出现树木这段，倒伏等情况立即予以处理。

5、冬季应急防护措施





冬季常见自然灾害主要有：冻害、霜害、雪害这四种类型。这些灾害是由大风、降雪（或雨夹雪、冰粒等）形成的积雪、结冰现象，或由于某些树种越冬性不强而发生干枯现象，会对园林植物的生长、越冬造成危害。

（1）冻害

冬季主要在于苗木的修剪，减少蒸腾面积以及人工落叶，或用于稻草、草席等进行覆盖、包裹等，均对预防冻害有良好的效果，同时在整个生长期中加强病虫害的防治，在土壤封冻前灌冻水，保持土壤的温度和湿度。使苗木增加抗冻和抗风能力，对树干涂白防冻，对不耐寒苗木搭建防风障和防寒棚。

（2）霜害

喷水法：在即将发生霜冻的黎明，向树冠喷水，防止急剧降温。

根外追肥：以增加细胞浓度，达到抗冻效果，在霜冻发生后，及时进行叶面喷肥以恢复树势。

伤口保护与修复：树木遭受低温危害的伤口及时修整、消毒与涂漆，以加快伤口愈合。

（3）雪害

树冠因积雪过多对大枝造成压裂、压断，并因融雪融冻交替变化，冷热不均引起的冻害，其防护措施主要是在雪前设立支柱，枝量过多的树木适当修剪，雪后及时将雪压倒的枝条扶正，振落积雪。

事故灾害应急及防护措施

（1）树木倒伏占压道路或砸压建筑物应急处理

若发现树木倒伏占压或砸压建筑物要立即向上应急指导小组报告，并立即组织人员携带抢险工具与车辆迅速奔赴现场，做好交通疏导，如树木倒伏发生伤害



事故，要保护好现场，及时抢救伤员，认真做好事故现场的调查与分析，排除险情。



第四节 拟建立的绿化养护 SOP 作业流程

(一) 室外绿化岗位标准作业程序

序 号	步 骤	作业描述	备 注
1	07:00-08:00	着装及工具准备。	
2	08:00-11:30	室外绿化工作按计划落实（浇水/修剪/施肥/季节性防护作业等）。	
3	11:30-12:00	就餐。	
4	12:00-16:00	室外绿化工作按计划落实（浇水/修剪/施肥/季节性防护作业等）。	
5	16:00-16:30	作业完成情况检查及现场整改。	
6	16:30-17:00	工具收集、养护作业垃圾清理及作业记录填写。	
服务标准： 1、绿化养护：符合五级三类的标准； 2、绿化垃圾：及时清扫清理； 注意事项： 1、垃圾清理：修剪以及打草产生的垃圾及时清理； 2、打草注意一层玻璃及周边行人安全； 3、注意工具及病虫害防治的作业安全。			



(二) 绿化养护员标准作业程序

序号	步骤 (具体时间 根据项目实际情况 填写)	作业描述 (具体内容根据项目实际情况填写)	备注
1	着装等检查	1) 工作服; 2) 鞋、袜; 3) 发型、头饰; 4) 工作证; 5) 个人清洁等。	
2	工具准备	浇水: 准备好拖把、拖车、水桶、水舀、抹布; 修剪: 梯子 (修剪高处绿化)、高枝剪、爱丽斯折叠锯, 修枝剪、平剪; 施肥: 手套、肥料 (复合肥、化肥)、扫把、簸箕、喷雾器等工具。 病虫害防护: 准备好喷药的必要工具、手套、喷药机、口罩、药剂等。	
3	浇水作业	使用滴灌系统进行浇水, 同时需定期对滴灌系统进行检查确保设备正常运作	
4	修剪作业	到达作业现场, 带好手套, 对枯枝枯叶进行修剪; 垂直绿化修剪应根据各类绿植长势不同做定期修剪;	
5	施肥作业	垂直绿化: 多采用叶面施肥的方法, 施肥过程中尽量做到均匀、用量有度、防止出现烧苗现象。 租摆绿植: 多采用手施的方法, 施肥过程中尽量做到均匀、用量有度、防止出现烧苗现象, 在施肥完成后, 要进行一次浇水作业, 使化肥充分溶解;	
6	病虫害防治作业	1) 作业之前, 先在作业现场放置提示标志, 提醒行人绕行, 避免化学试剂喷洒到行人身上; 2) 喷洒前自身也要做好防护措施, 戴好手套和口罩, 最好带上护目镜; 3) 按照农药配比标准进行兑水, 作业时左手加压, 右手拿喷杆, 将喷嘴对准需喷药部位进行喷施。	
7	作业检查	检查浇水/修剪/施肥/病虫害防护作业完成情况	

8	现场整改	作业人员根据绿化保洁主管的现场口头整改通知、整改要求及时整改到位。	
9	完成作业	作业完成后，将作业现场打扫干净，把垃圾袋系好放在手拖车（或垃圾车）上拖走，按照公司垃圾处理规定处理。	
10	工具清点入库	1) 工具清点：现场工具清点无缺后； 2) 工具清洁：将工具清洁干净；按规定定期保养； 3) 工具保管：专人保管，共用工具及时入库。	
11	作业记录	填写浇水/修剪/施肥/病虫害防护作业记录。	
12	作业流程结束	1) 下班；2) 其他工作安排。	
服务标准： 1、外围灯杆擦抹类：无污迹、无水迹、无积灰； 2、道路地面：无污迹、无水迹、无积灰； 3、排水沟类：无落叶、无垃圾、无堵塞； 注意事项： 1、注意成品保护：巡查过程中发现有成品损坏应第一时间向领班汇报； 2、注意及时报修：保洁区域出现漏水等情况及时报修； 3、注意言行举止，做到文明礼貌。			



5、秩序维护

第一章 出入管理

第一节 审判楼主出入口应当实行 24 小时值班制

为进一步落实治安防范职责，加强门岗管理确保场人员出入安全、有序，特制定本制度。

1、实行大门 24 小时昼夜值班制，值班人员实行长期固定工作制。

2、门岗人员必须具有高度的事业心和责任心，对工作认真负责，坚守工作岗位，履行岗位职责，具有较强的安全防范责任意识。

3、值班人员对重点治安地段进行经常性的巡查、检查，发现问题及时报告处理并具有处理突发事件的能力。



4、值班时间内，值班人员不得擅自离岗脱岗，如若发现即按有关规定进行处罚，若因失职造成经济损失，值班人员应承担全部责任。

5、值班人员要严格巡查，确保人员及财产安全。

6、截留火种进入保护区，掌握客流动态，做好上、下班交接工作。

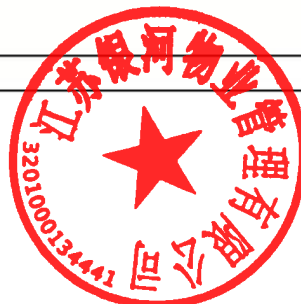


交接班记录表

版本号/修改状态：A/2

编号：YHMY/JL- -AQ-031

年 月 日	值班内容：
班次：	
值班人：	
交接情况：	
物品/钥匙交接记录：	
接班人签字确认：	备注：
年 月 日	值班内容：
班次：	
值班人：	
交接情况：	
物品/钥匙交接记录：	
接班人签字确认：	备注：
年 月 日	值班内容：
班次：	
值班人：	
交接情况：	
物品/钥匙交接记录：	
接班人签字确认：	备注：





来访人员登记表

版本号/修改状态:A/2

编号:YHWY/JL-____-AQ-020

日期	来访人 姓名	来访人联 系方式	来访人单 位名称	被访人 姓名	被访人联 系方式	来访 时间	有无车辆 (Y/W)	车牌 号码	值班 保安





第二节 设置门岗。在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入

一、工作守则

1.做到坚守岗位，文明服务，不得擅自离职守，认真执行领导指定的任务，树立高度的组织纪律观念。

2.上岗时注意形象，统一穿着工作服，仪表端庄，精神饱满，态度和蔼，礼貌待人，不干与工作无关的事，不随便会客、聊天，不得擅自把无关人员带进机关，严禁在门卫室内进行上网、玩电脑游戏等娱乐活动。

3.全天 24 小时守卫，遵守考勤制度，做到无迟到、早退、缺勤，因事、因病离岗或请假必须提前报告上级，经批准并确定代班人员后方可离开，不得擅自离岗。

4.值班室电话非工作原因原则上不能使用，以确保线路畅通。

二、门岗保安岗位职责

1.负责法院内的一切安全保卫工作，忠于职责，勤巡勤查。防止无关人员和车辆进入法院内；对陌生人员或可疑人员要询问，发现可疑人员要提高警觉，对可疑情况要及时报告。

2.严防闲杂人员进入机关内推销业务、乱窜或作案，维护法院内治安和正常的办公秩序。

3.加强防范检查，要以防火、防盗、防破坏为主要内容，随时巡查法院内防火、防盗及防漏（水、电）情况，并填写好巡查日志，每天要对办公楼进行全面检查，查看各办公室和出入口的门窗、电器是否关好，如发现未关好的，要立即



与相关办公室或人员联系，夜间要定时巡视法院。

4.严守大门，大门在办公时间要求电动闸门全闭，小门打开，非办公时间要求电动闸门及小门全闭。信访楼侧门要求在办公时间敞开，非办公时间关闭。

5.熟悉法院工作人员、车辆等基本情况。在办公时间要求对外单位及办事群众车辆和人员实行停车问询制度，要求每辆外单位及办事群众车辆进入法院前停车，并由值班门卫询问其进入法院原因；另外，对于法院工作人员车辆，出入大门必须降低玻璃窗，表明法院工作人员身份，慢行进出法院大门。在非办公时间及公休日，原则上禁止非法院单位及个人车辆在院内停放，如有特殊情况另行处理，但必须到门卫进行出入登记，不登记车辆一律禁止进入。每月将登记表报归档。

6.发现偷盗等违法犯罪分子，应想方设法擒获；如遇治安或刑事案件，要保护好现场，并立即报警和向保安部报告。巡查中发现机关公物损坏时，要及时联系有关人员检修。发现火险迅速报警，并尽力组织扑救。

7.值班人员按照法院要求按时开门关门。遇到上级来人需在门口等待，随时开关大门。

8.值班期间负责记录《值班日志》和填写其相关表格，做到及时、详细、准确。

三、工作规范

1.采取统一作息、统一出操、统一上岗、培训、集中管理的军事化管理和工作质量标准化的管理模式。

2.统一着装、统一装备，集中招聘、集中培工作要求制度化、工作内容流程



化相结合。

3.实行 24 小时值班守卫制度，统一着制式服装，带齐执勤所需装备，保持良好的精神状态。

4.严格按照规定执行，值班工作记录填写认真、规范：清楚，主动询问来访人员、来访车辆，提高主动服务意识，注意值班、值勤规范，注意管理方式、文明用语，维护安保管理工作良好形象。

5.每日 8 时至 10 时在门外立岗；11 时至 18 时门卫值班室坐岗。

6.8 时至 17 时，凡进入法院内的人员须查明身份，职工凭工作证放行。

7.8 时至 17 时外出车辆务必查验后放行。

8.值班期间，认真履行职责，坚守岗位，文明规范值勤，不得与出入法院人员发生冲突，不得看书报刊物、饮酒、吃零食、睡觉、游戏等从事与工作无关事项，不得在值班场所进行娱乐活动。

9.按时上班，做好交接班工作，接班人员不到岗时，交班人员不准离开岗位，不得迟到、早退、擅离职守，不得出现缺岗、空岗现象。

10.团结一致，令行禁止，服从管理，听从指挥。

11.发现紧急情况、重大情况及时向保安部报告，不得擅自处置。

四、服务要求

（一）岗位要求

1.着装整齐，语言文明，手势规范，站姿端正，精神饱满。

2.熟记法院有关门卫规章制度、出入手续，使用的各种证件、标志、车辆的牌号等。





- 3.了解门卫区域内的环境状况和安全措施。
- 4.熟悉和掌握法院内部机构的分布、位置、联系方式。
- 5.基本熟悉和掌握法院内部人员情况。
- 6.要按规定穿好工作服，必须统一穿黑色皮鞋，不得穿着其他颜色的鞋和运动鞋类。
- 7.不得留长发，蓄胡须。
- 8.按规定佩戴工作帽，不得歪戴或随意佩戴自己的帽子。
- 9.对保安人员的仪容仪表，管理处每月不定期进行抽查，对发现不按规定穿着的，每次扣罚 50 元，并予以警告。
- 10.按时到岗，交接后换岗，不脱岗，班与班之间严格遵守交接班制度，对当班发生的重要事情和接班人员应注意事项予以记录。
- 11.门岗在早晚高峰时段双人值勤，其中一人必须立岗，立岗时不得依靠、保持立岗姿势端正。
- 12.发现可疑人员及时询问，阻止其进入法院。
- 13.保持门口整洁和畅通。
- 14.下班前对门岗设施设备进行检查，没有问题时才能交岗。
- 15.不得在岗位上睡觉、看书报杂志、玩游戏和做与工作无关的事情。

(二) 门卫执勤的基本要求

1. “四勤”

(1) 眼勤

即对眼前的事物留心观察，并善于透过现象看本质，从蛛丝马迹中发现疑点。





(2) 脑勤

即要注意思考问题，对观察到的现象进行分析，从中发现不合常理、违背规律、相互矛盾的地方。

(3) 腿勤

对于门卫保安范围内出现的一些情况、问题，须亲自去了解或解决。如大门处发生塞车，要主动去疏通；发现有人在大门周围聚集，应立即做说服疏导工作让他们离开。

(4) 手勤

指对出入大门的人员、车辆、物资的查验，必须亲自动手，不能敷衍，应付差事。

2. “五要”

(1) 执行制度要严格

在执行门卫制度时，要及时做好制度的宣传解释工作，争取大多数职工的理解和支持，始终坚持领导和群众、干部和职工一律平等，违反了门卫制度，都要一视同仁，按章办事。保安员更要模范带头遵守制度，不准将亲朋好友带入，更不得带领他人进入机要部位，不得徇私情使物资无证出入，不得向他人泄露法院的涉密事项，如庭审机密、要害部位、重要设备、安全设施、保卫方案等，更不得包庇放纵犯罪嫌疑人或同犯罪嫌疑人互相勾结，共同犯罪。

(2) 查验工作要细致

在查验证件与核对进出车辆、物资和人员所携带的物品时要认真负责，仔细观察。门卫保安在执勤中不容忽视任何疑点。门卫保安对出入的人员、物资、车辆应有重点地尽可能地记住其特征，如身高、体型、相貌、衣着、行走站立的习





惯姿势，以及携带物品的大小形状，车辆的颜色、车型、牌号等，以便为需要调查或围追堵截提供方便。

(3) 处理问题要灵活

处理问题时要随机应变，要善于区分原则性问题和非原则性问题，然后针对不同性质的问题采取不同的处理方法。对原则性问题，必须严格把关；对非原则性问题则不宜过多纠缠，以免过多牵扯精力，影响对原则性问题的处理。

(4) 要提高处置紧急情况的能力

在执勤中碰到各种突发事件，要冷静沉着，灵活处理。

(5) 要文明执勤

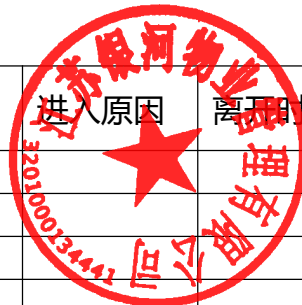
执勤时必须按规定着装，注意风纪，做到服装整洁，仪表端正，精神饱满，态度和蔼，礼貌待人。办事公道，坚持原则，以理服人，尽职尽责，热忱服务；不准擅离职守，不准闲聊打闹，不准干么活，不准酗酒吸烟，严禁刁难人、打骂人、侮辱人格、侵犯人权。

(6) 门岗执勤人员执勤原则

门岗执勤人员应在服务过程中遵循公司相关行为礼仪要求，先敬礼问候，再盘查问讯，最后敬礼放行。

外来车辆出入登记表

日期	单位/姓名	车牌号码	进入时间	进入原因	离开时间	备注



(各单位根据项目实际情况填写)

五、服务标准规范

本标准规定门岗管理人员中对人员、车辆、物资的控制程序和有效方法。

1.对来访人员控制

(1) 对进入管理服务区域的来访者，必须热情、礼貌询问其去向及来意，并做好相关记录工作，有嫌疑的并通知巡逻岗及时跟进。

(2) 禁止所有推销、收废品、发广告等外来人员进入管理服务区域。

(3) 禁止任何人员携带易燃、易爆、剧毒等危险品进入管理服务区域。

(4) 保安员对来访人员进行合理有效的管理，在管理中发生争执或冲突，应及时通知班长或队长协调解决，同时注意保护现场。

(5) 执行公务的执法人员因公进入管理服务区域，相应岗位的保安员应请其出示证件，予以登记，必要时立即通知甲方负责人。

(6) 甲方内部员工凭工牌等相关证件进入管理服务区域，应自觉服从保安员的管理，身份核实后，可不作登记。

(7) 项目实现严进严出的原则。

(8) 特殊项目需要经过甲方相关领导允许后方可放行的，严格按照甲方放行条件的放行。

2.对物品放行控制

(1) 根据服务合同要求严管物资的进入的。





- (2) 物品搬运时，须得到相关部门办理申请手续，申请人需办理相关手续。
- (3) 手续上写明物品名称、数量和本人资料。
- (4) 若非物主本人办理，需物主提供书面委托书或物主电话委托，由搬运人在物品放行上签名。
- (5) 经手人员除查验申办人的身份证外，还须与物主本人联系确认。
- (6) 门岗保安员核实所搬货物与申请内容是否相符。
- (7) 保安员负责记录核对，对搬运车辆的牌号、司机身份证号或驾驶证号、姓名、单位或住址等。
- (8) 相关手续齐全并请搬运人签字，审核完后予以放行。

3.对进出车辆的控制

- (1) 门岗保安员应严格遵守车辆管控相关要求。
- (2) 按法院规定的外来车辆出入辖区时，门岗保安员应热情、礼貌地询问及登记，并认真相关记录。
- (3) 送货车辆进入辖区时，门岗保安员应先敬礼，后问清事由，经与机关单位确认、登记后放行。
- (4) 送货车辆外出时应检查有无夹带物品外出的现象。

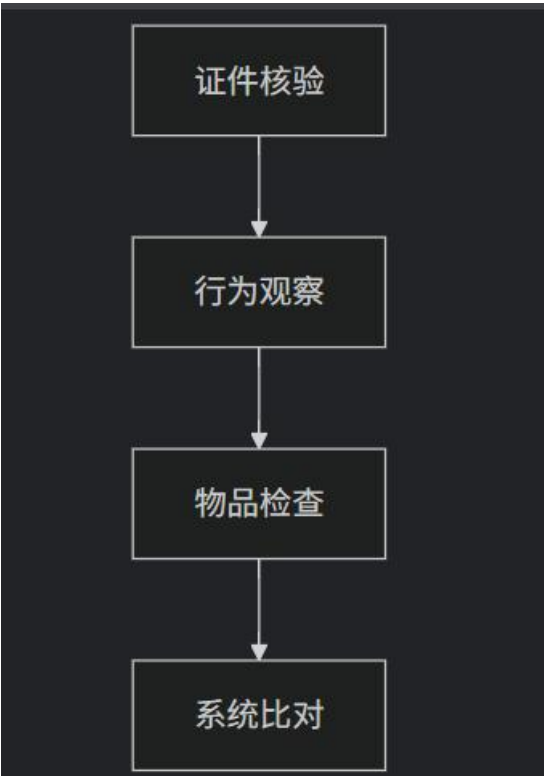




第三节 排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理

一、标准化排查流程

1、四步识别法



2、重点排查特征

无有效证件（含伪造证件）

拒绝安检或反复徘徊

携带可疑物品（管制器具/不明液体）

精神异常或情绪激动

二、分级处置标准

情形分类	处置措施	响应时限
一般可疑	带至留置区核实身份	≤5 分钟



情形分类	处置措施	响应时限
高度可疑	启动区域封锁+报警	≤2 分钟
暴力冲闯	触发一键报警系统	立即响应

三、专业操作规范

1、证件核查

使用专用核验终端（连接公安数据库）

执行"人证合一"检查（人脸比对）

2、劝离技巧

三阶段话术：

礼貌告知规定

严肃警告后果

强制带离措施

保持 1.5 米安全距离

3、器械配置

非致命装备：防暴盾牌（3 套）、抓捕器（2 套）

应急通讯：4G 执法记录仪（实时回传）

四、联防联控机制

1、法院内部联动

监控中心实时跟踪

法警队 3 分钟支援

2、公安协同





建立直通派出所专线

联合演练（每季度 1 次）

五、智能安防系统

1、人脸识别预警

对接全国在逃人员库

黑名单自动报警

2、行为分析

异常徘徊检测

暴力行为识别

六、培训演练

1、月度专项培训

证件鉴别（含最新防伪特征）

控制技巧（非暴力制服）

2、年度考核

理论测试（案例分析）

实战演练（模拟冲闯）

七、记录追溯

全过程执法记录（保存≥180 天）

编制《事件处置报告》（含改进建议）

建立可疑人员特征库





第四节 配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况

上访人员是指有经济、人事、劳动、土地纠纷等冤屈案情及精神有障碍的人，来到法院寻求帮助解决。称为上访群体。为了确的正常秩序及安全保安，经研究本处特制定以下防范措施。

（一）安全防范措施

1.门岗人防把关措施，通过门岗保安站岗、盘问把关工作进行第一道关卡的防范，一旦发现可疑人员、可疑情况，立即进行控制和汇报。

2.人与技防相结合措施，门口安装监控，工作区增加监控器对现场进行实时监控，监控中心随时对各入口进行巡视，发现情况可及时通报其它岗位及领班进行援助，增强防范力量。

3.物防措施，通过安全器械提高安防系数，现配置有头盔、刚叉、铁棍、建议在正门增加（四个防爆挡板，挡板可以对情绪激动、群体多的情况下进行安全防范）。

4.整合安保力量，联合局保安、武警岗位三体协作防范措施，将现场的情况相互通报、支持配合防备，突发事件可以及时上报协助处理。

5.及时汇报，寻求保障力量，对现场情况的变化可依次向公司、保卫科、行政科、110 派出所汇报，得到相关部门协助控制处理。



（二）应急行动处理。

1.若有上访人员及群体，门岗人员首先对上访人员、群体进行盘查并将上访



人员原地留下，了解情况，礼貌安慰，控制上访人员的情绪。

2.立即将现场情况汇报给领班/主管，领班/主管要立即赶往现场。

3.到场的领班/主管先礼貌的安抚上访人员，根据上访者提供的情况进行分析和指引其离开。

4.保安人员维持现场秩序，防止其进行发展及破坏，对于有破坏性及危机的情形可动用安全器械进行防备。

5.如上访人员不多且不肯走，可将上访人员引到接待室处理，监控中心要灵活监控现场的变化，及时向相应的领导汇报情况。

6.如果上访人情绪有变化的情况下要及时将情况报告部门经理及当地公安机关。

7.积极配合协助派出所到场领导处理，事件处理完后由当值领班/主管出具详细的事件报告。





第五节 安检员应熟练操作安检设备，对当事人及物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入

一、安检方案

（一）安检服务内容

- 1.使用安检设备对进入法庭庭审人员以及进入诉讼中心群众进行安全检查。
- 2.按照采购方要求履行（检查）公/私接待手续，并做好接待的工作记录。
手续不全一律谢绝接待。做好日常接待的记录工作。
- 3.对访客要礼貌周到，详细介绍注意事项讲解安检注意事项，提示访客将随身物品放入储物筐内，包裹、相机等物品寄存。

（二）安检人员上岗要求

- 1.安检人员统一着装，形象良好，谈吐文明，能迅速熟悉值勤岗位周边环境，并与客户保持良好关系。
- 2.上岗人员严格履行验证手续，恪尽职责，熟练利用手中技术装备，以技检与手检相结合的方式完成好各项安全检查工作。
- 3.安检人员必须注意工作方法，严禁采取简单粗暴的手段对待不配合工作的来访人员。
- 4.组长须全程监督本组安检员的工作情况，并及时处理和上报突发事件。
- 5.负责人及带班员严格对各安检岗位实施不定时查岗，对查岗中所发现的问题及时纠正和处理。





6.以满足客户单位需求为己任，想客户之所想，急客户之所急，保证安检服务工作安全、稳定、和谐、圆满的完成。

（三）对突发事件的应对

1.当来访人员不服从检查时，安检人员应态度和蔼，悉心向其阐明安全检查工作的重要性，恳请其配合好安检工作。

2.如来访人员无理取闹、故意制造事端、执意抗拒检查，安检人员应立刻向值班经理报告，移交上级领导处置，杜绝与其发生正面口角与冲突。

3.如遇出入手续不全等人员欲执意闯入，应悉心对其进行劝说、阻拦；当劝阻失效的情况下，在不影响形象的前提下，应马上对其采取监控处理。

4.如查获易燃易爆危险品、管制刀具，应立刻予以收缴，对携带者予以监控并迅速报请值班武警进行处理。

二、进出物品检查登记方案

（一）工作目标

规范对人员物品出入的管理，提高服务质量，确保甲方人员生命财产安全。

（二）工作职责

1.确认甲方人员身份，审核相关证件，放行条。

2.检查进入物品，核实搬出物品，确定放行与否。





(三) 工作指引

1.甲方人员物品进入区域的管理

(1) 甲方人员进入办公区域物品的限制

- 1) 严禁运入易燃、易爆、有毒、腐蚀性强的物品。
- 2) 严禁运入大量的易腐、散发厌恶气味的物品。
- 3) 严禁未装袋的散装施工材料、物料运进。
- 4) 液体物品不能用易碎、易破容器装载，否则不允许运进管理区。
- 5) 严禁携带管制刀具以及其他危险物品。

(2) 一般情况下进入物品的检验

在限制范围外的物品，只作一般性的检验，看看是否有限制条件内物品，如无或是已办手续的单位物品，出入口保安员即可放行。

2.甲方人员物品运出办公区域的管理

(1) 一般情况下，甲方人员物品运出管理区都要办理放行条才能放行。

(2) 办理放行手续的主要证件：运出物品清单；甲方人员的身份证或复印件 (如是单位的可开具单位证明并盖章)；代理人身份证或有关身份的证明文件。

(3) 甲方人员或委托人办理物品放行时，须经甲方人员同意，并向管理处提供有效证明，否则拒绝开物品放行条。

(4) 在保安主管或甲方部其它人员查验证件后，开放行条，经办人签字，门岗验证、验物品无误后，回收放行条，给予放行。

(5) 装修施工材料的放行须经装修或施工负责人确认方可放行。

(6) 在特殊情况下，一时无法找到甲方部管理员 (或值班人员)，同时也无法找到甲方部领导的时候，门岗保安人员可立即叫来当班值班班长，班长可按





以上原则当即确定是否放行，并记录在《值班日志》。



第六节 提供现场接待服务

①做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报

鉴于项目的属性，安全护卫保障的好坏，直接影响到员工的正常工作秩序，同时也是衡量江苏银河物业管理有限公司绩效的关键，所以，做好项目的安全护卫工作有着重要的意义。



为切实做好项目的安全护卫工作，通过对项目的区位、建筑结构、布局及安防配套设施的分析，确立人防、物防、技防三防结合的安全护卫管理思路，实施切实可行的安全护卫防范措施。



一、安全护卫队伍建设

建立一支高素质的秩序维护队伍。项目物业管理处全面负责项目安全管理，责任人为项目经理。公司给予业务指导和快速增援支撑。安全护卫队伍建设按“高标准、严要求”的指导思想，严抓招聘、培训、上岗、考核等关键环节，实施“准军事化管理”。并将与相关部队建立人员输送关系。定期组织护卫员进行思想意识教育、物业管理知识和业务技能的培训，保证护卫员具有良好的思想品质和精湛的业务技能。建立业务、绩效考核与工资、职位挂钩的机制，保持安全护卫队伍的高素质 and 战斗力。



二、确立安全护卫重点

由于项目进出办事人流量非常大，人员进出管理工作具有特殊性，针对项目人员进出的特点在项目办公室的指导下，对人员进出制定下列措施：

（一）保安执勤时间为全天 24 小时不间断。

（二）保安对进出人员、车辆、物品进行验证、登记、查验，每日 18:00 至次日 6:00，每半小时在指定防范区域内巡查一次，并做好记录。

（三）发现刑事、治安或水火险情等，及时向总值班室报告，采取积极措施防止事态扩大，保护办公楼和设备以及车辆安全。

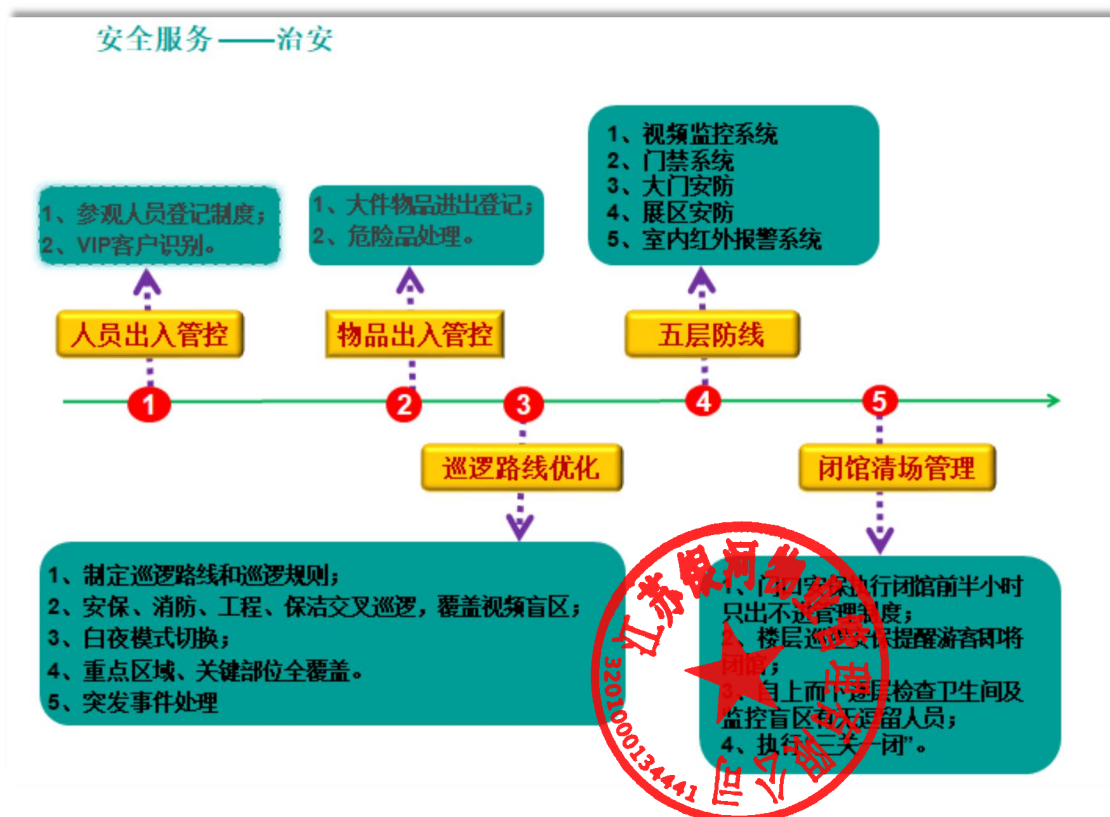




(四) 大厅岗：24 小时值班。负责核实进入大楼人员身份。

(五) 安保服务时间：24 小时值守，具体工作排班、休息时间与项目相关部门具体商定。

(六) 人员进出管理、登记：人员进入时须询问清楚事由、履行登记手续，待联系相关部门、人员同意后放行；出门时须完善记录，必要时进行询问、检查或处理。



(七) 加强物业范围定时巡视，认真负责保卫和不安全因素处置工作，做好

巡视检查记录；随时处理可疑、闲杂人员；控制或处理火灾隐患、偷盗与破坏行为、纠纷与打闹等事件发生；如遇治安纠纷，安保人员须第一时间现场处置，必要时请相关部门负责人协助；如遇矛盾升级，及时报 110 协助公安部门处理。

三、巡逻岗位工作说明书

(一) 准备充分，携带配备物品，按规定路线巡查。

(二) 对陌生人员及形迹可疑人员进行询问，确认。

(三) 发挥“耳、鼻、口、眼”的不同作用，对设备，机房等重点地段复杂区域重点巡查，发现问题，及时果断处理，不能处理应立即汇报，在相关人员到场后，再行离开。

(四) 加强对楼内及顶层等一些隐藏死角的巡视，防止无关人员翻越围墙。

(五) 检查消防通道有无封堵、园区马路有无擅自停放车辆。

(六) 与门岗密切配合，保持通讯畅通，全面落实“防火（水）、防盗、防破坏”的三防工作，维护公共秩序。

(七) 检查各施工进度情况，注意其有无违规现象，落实好噪音控制制度。

(八) 认真执行签到、刷卡规定，作好工作记录。

(九) 巡逻人员与门岗人员的调换时间，由项目经理据情而定

风险源控制

- 1、建立项目风险源清单
- 2、培训、每月排查
- 3、每月出具风险报告





(十) 保安人员每日18:00至次日6:00每半小时至少要巡查一次，并在各打点处打点一次，不得提前或推迟打点，如发现违规者按公司规定处罚。

(十一) 如恶劣天气的时候保安人员及时的重复巡查各重点区域，查看是否有异常情况，如有及时汇报处理。巡查内各下水水位深度杜绝事故的发生。

(十二) 保持与公安、消防、联防、城管、居委会、派出所相关人员之间的良好工作关系。

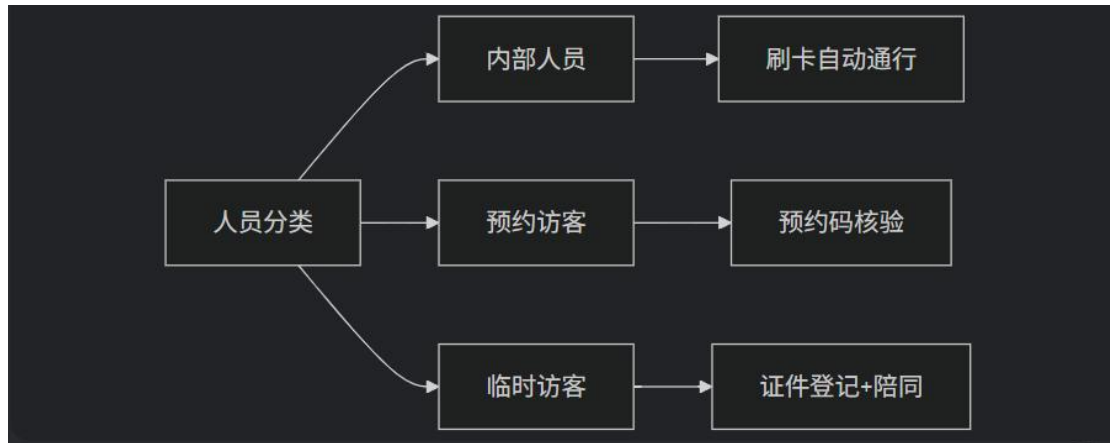




②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内

一、分级管控体系

1、人员准入管理



2、物品禁止清单

类别	示例物品	处置方式
危险器具	刀具、棍棒等	当场收缴并报警
易燃易爆	汽油、酒精等	立即隔离并启动应急预案
电子设备	窃听/摄像器材	暂存并报保密部门
不明物品	无主包裹	启动防爆程序

二、智能安检流程

1、五道防线

第一道：车牌识别系统（车底扫描）

第二道：人脸识别闸机（对接公安数据库）

第三道：X 光安检机（双视角扫描）





第四道：金属探测门（含磁性物质检测）

第五道：人工复检台（开箱检查）

2、技术参数

人脸识别准确率≥99.7%

危险品检出率 100%

通行效率≥30 人/分钟

三、特殊情形处置

1、冲闯处置预案

阶段	措施	装备使用
预警期	语言警告+人员集结	扩音器
对抗期	战术队形阻拦	防暴盾牌、抓捕器
失控期	启动一键锁闭+公安联动	应急报警按钮

2、可疑物品处理

设置 3 级隔离区（5m/10m/20m）

使用防爆毯+机器人处置

疏散半径≥50 米

四、安保人员规范

1、执勤标准

站姿：跨立式（保持警戒状态）

视线：30 秒扫描责任区





站位：形成交叉防控视角

2、装备配置

基础装备：执法记录仪、对讲机

应急装备：急救包、防暴器材

智能终端：移动核验 PAD

五、智能监控系统

1、异常行为识别

徘徊检测（停留 > 3 分钟预警）

聚集预警（> 5 人自动提示）

越界报警（闯入禁入区域）

2、数据追溯

人员轨迹完整还原

物品流转全程可溯

录像保存≥90 天

六、监督考核

1、日常检查

岗位巡查（每小时 1 次）

设备测试（每日开机检测）

应急演练（每月 1 次）

2、责任追究

漏检倒查机制

重大失误一票否决



纳入绩效考核

七、培训体系

年度培训计划

季度反恐演练

半年安检设备操作考核

年度法律法规测试

专项培训

微表情识别

危险品快速识别

应急医疗救护

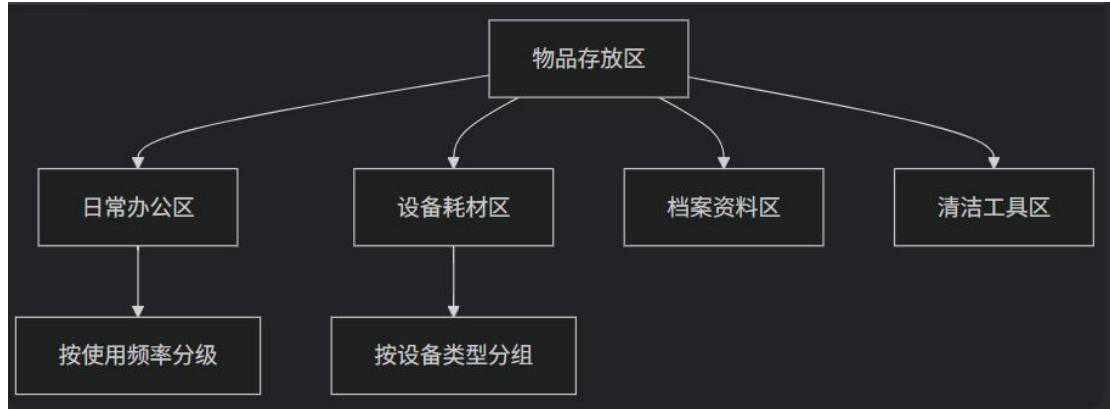




③物品摆放整齐有序、分类放置

一、分类存储标准

1、功能分区管理



2、五定原则

定点：固定存放位置（标线管理）

定容：统一收纳容器（颜色区分）

定量：限制最大存量（安全库存）

定人：指定管理责任人（名牌标示）

定时：固定整理时段（每日 17:00）

二、可视化管理系统

1、标识标准

类别	标识形式	示例
文件类	蓝色标签+斜角切割	案件卷宗
电子类	黄色闪电标	U盘/硬盘
危险品	红色菱形标	化学制剂



2、智能监控

RFID 物品追踪系统

重力感应货架（存量预警）

AR 导航系统（快速定位）

三、操作规范细则

1、办公桌面标准

"三线对齐"原则：

- ✓ 设备线（显示器-键盘-鼠标）
- ✓ 文具线（笔筒-订书机-便签盒）
- ✓ 文件线（待办-在办-已办）

2、柜体收纳要求

柜类	分层标准	特殊要求
文件柜	上轻下重	承重≤15kg/层
工具柜	按使用频次	锐器单独存放
耗材柜	先进先出	保留 1.5m 通道

四、检查考核制度

1、三级检查机制

个人每日自查（上班后 5 分钟）

部门每周互查（轮值检查）

行政月度考评（扣分制度）





2、数字化评分

项目	评分标准	检测方式
整齐度	偏离标线≤1cm	激光测距
分类准确率	错放率≤1%	扫码核查
标签完整度	信息缺失≤2 处	视觉识别

五、持续改进措施

1、PDCA 循环

Plan：季度布局优化

Do：试点区域改造

Check：效率对比分析

Act：全面推广实施

2、技术创新

引入 AGV 搬运机器人

部署智能储物柜（人脸识别）

开发物品管理 APP

六、特殊场景管理

1、保密物品

双人双锁管理

独立监控覆盖

存取电子日志



2、应急物资

专用红色标识

倒扣式存放（防误用）

每月实战演练

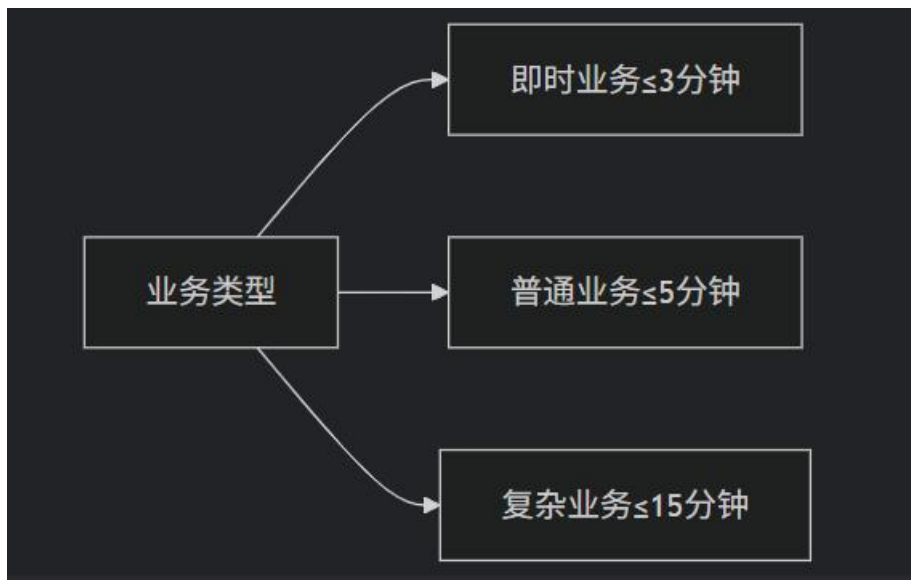




④现场办理等待时间不超过 5 分钟，等待较长时间应当及时沟通

一、分级响应机制

1、时效标准



2、预警阈值

黄灯预警：等候 4 分钟

红灯预警：等候 5 分钟

二、智能调度系统

1、动态调配方案

等候人数	应急措施
5-8 人	开放备用窗口
≥8 人	启动潮汐窗口+智能预审

2、技术支撑

智能排队叫号系统（预估等待时间）

窗口效能监测大屏（实时显示）





材料预审机器人（减少窗口耗时）

三、服务流程优化

1、前置服务

预审岗分流（材料初审）

自助服务区（配备引导员）

电子填单系统（提前录入）

2、标准化作业

建立"五个一"服务包：

- ✓ 一次性告知单
- ✓ 一套示范文本
- ✓ 一支应急签字笔
- ✓ 一个材料袋
- ✓ 一张服务评价卡

四、应急沟通机制

1、超时处理流程





2、沟通话术

标准致歉模板

预估等待时间

替代方案建议

五、监督考核

1、电子监察

全程录像备查

服务计时系统

满意度即时评价

2、绩效考核

指标	达标值	考核方式
按时办结率	≥98%	系统统计
沟通及时率	100%	录音抽查
投诉率	≤0.5%	工单核查

六、服务保障

1、人员储备

机动岗设置（每日 2 人）

错时上班制度

技能交叉培训

2、设备保障



备用叫号终端（2 台）

应急电源（支持 4 小时）

网络双线路冗余





⑤对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率 100%

一、服务内容

供应商需负责对审判楼来访人员的咨询、建议、求助等事项提供及时、专业的处理与答复服务，确保处理和答复率达到 100%。

二、服务标准

1、响应时间

来访人员提出咨询、建议或求助后，服务人员应在 5 分钟内作出初步响应。

简单事项需在 30 分钟内完成处理或答复；复杂事项需在 24 小时内给出明确解决方案或进展反馈。

2、服务质量

服务人员需态度友善、语言规范，使用普通话，确保沟通清晰、准确。

对无法立即解决的事项，需详细记录并跟踪，直至问题解决。

3、记录与归档

所有咨询、建议、求助事项需完整记录，包括时间、内容、处理过程及结果。

记录需保存至少 90 天，以备采购人核查。

4、培训要求

供应商需定期对服务人员进行培训，包括但不限于：

法院业务流程及常见问题解答；

沟通技巧与应急处理能力；

保密制度与信息安全。

三、人员配置

1、岗位设置





在安检或接待岗位配备专职人员，负责来访事项的接待与处理。

确保服务时间内（8 小时/天）有足够人员在岗，覆盖采购人工作时段。

2、资质要求

服务人员需具备良好的沟通能力和服务意识，无犯罪记录。

优先考虑具有相关服务经验或法律基础知识的人员。

四、考核与验收

1、考核指标

处理和答复率：100%（按月统计）。

来访人员满意度：不低于 95%（通过随机抽查或满意度调查）。

2、验收方式

采购人将定期检查服务记录及处理结果。

未达到标准时，供应商需在 3 个工作日内提交整改方案。

五、违约责任

若处理和答复率未达 100%，每发现一次扣减合同金额的 0.5%。

因服务疏漏导致严重后果的，采购人有权终止合同并追究赔偿责任。

六、其他要求

供应商需制定详细的《来访事项处理流程》，并在投标文件中提交。

服务过程中涉及的保密信息，需严格遵守采购人保密协议。

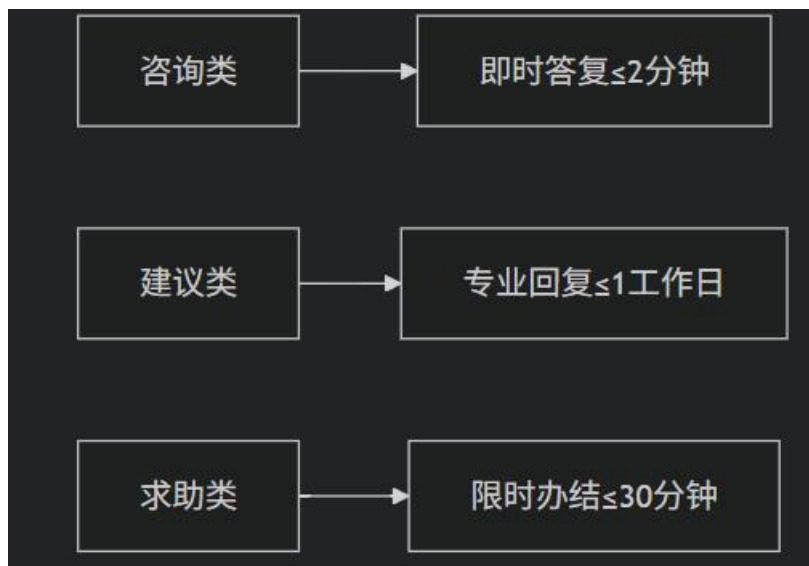




⑥接待服务工作时间应当覆盖采购人工作时间

一、全流程服务标准

1、三级响应时效



2、首接负责制

第一受理人全程跟进

建立电子服务档案

闭环管理验证

二、智能化响应系统

1、多渠道接入

渠道	响应方式	技术支撑
现场	智能导办机器人	语音识别
电话	智能语音导航	来电弹屏
线上	智能客服	知识图谱



2、智慧调度看板

实时显示待处理事项

自动预警超时风险

智能分配最优处理人

三、标准化处理流程

1、四步工作法



2、分类处理标准

事项类型	处理规范	质量要求
常规咨询	知识库调取答案	准确率 100%
专业建议	转办责任部门	附专业意见
紧急求助	启动绿色通道	全程陪同





四、质量保障体系

1、双重核查机制

系统自动复核（关键词匹配）

人工抽样回访（20%比例）

2、电子监察指标

指标	标准	监测方式
响应率	100%	工单系统
满意率	≥98%	评价器
重复率	≤1%	大数据分析

五、应急服务预案

1、突发情况应对

知识库未覆盖问题：专家坐席支持

系统故障：启用纸质工单

群体来访：启动分流程序

2、特殊人群服务

无障碍通道设置

手语视频服务

方言翻译预约

六、持续优化机制

1、每日晨会



典型案例复盘

知识库更新

难点问题研讨

2、年度升级

服务流程再造

智能系统迭代

人员技能认证

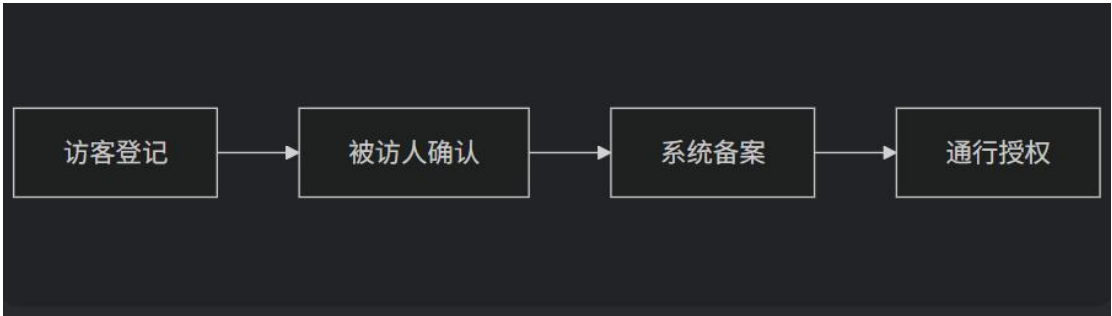




⑦与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号；告知访客注意事项（根据实际需要填写注意事项）

一、三级核验机制

1、身份确认闭环



2、核验方式

内部通讯系统实时对接

双因子确认（电话+门禁系统）

重要访客预审批制度

二、智能导引标准

1、位置告知规范

信息要素	传达要求	辅助工具
办公室编号	"3 号楼 2 层 201 室"	三维导航图
路线指引	"乘东侧电梯至 5 楼"	AR 实景导航
预计用时	"步行约 3 分钟"	智能手环震动提醒

2、电子标识系统

动态门牌（LED 可变更显示）





智能寻路终端（人脸识别调取路径）

应急呼叫装置（每 50 米设置）

三、注意事项告知

1、分级告知标准

访客类型	告知内容	确认方式
普通访客	保密要求+行为规范	电子签名
特殊访客	附加安检流程	二次验证
VIP 访客	定制化注意事项	专属协议

2、智能提示系统

电子告知书自动生成

重点条款语音强调

移动端重复查阅功能

四、过程监控体系

1、全流程追溯

门禁联动记录（精确到秒）

重要区域轨迹复现

电子留痕保存≥180 天

2、异常预警

停留超时提醒（> 30 分钟）

越界行为报警





紧急求助按钮响应

五、服务保障

1、人员培训

每月情景模拟考核

保密知识年度认证

应急演练季度实施

2、技术支持

智能安检通道

电子访客证（时效控制）

语音翻译设备

六、特殊情形处置

1、被访人不在岗

启动备用联络人机制

提供等候区智能预约

自动重派流程

2、注意事项变更

电子标签实时更新

关键条款突出显示

需重新签字确认



第二章 监控值班

第一节 监控室环境符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常

（一）监控室的目的及职责

1、监控室的目的

监控室是物业管理服务项目视频监控系统的控制中心，为了加强对本公司监控系统操作室的管理，确保监控系统的正常使用和安全运作，充分发挥其作用，特制订本规定。



2、监控室的职责

- （1）负责日常安全监控值班，负责物业管理服务项目全天24小时监控，掌握物业管理服务项目的安全动态；
- （2）负责对各信息的日常管理，负责监控数据的记录、整理和传送
- （3）负责领导和监控中心安排的其他工作。





3、消防监控室的巡查

- (1) 检查消防控制室卫生是否干净整洁、地面是否有积水；
- (2) 物品摆放是否摆放在规定的位置、是否有杂物存放；
- (3) 消防控制室制度标牌等是否有脱落、缺少；
- (4) 消防控制室消防电话是否能正常使用；
- (5) 查看值班记录本，是否按要求填写，是否值班员交接班记录；
- (6) 查看防火巡查记录本，是否按要求填写；
- (7) 检查消防报警主机是否有火警、故障、联动；
- (8) 检查消防报警主机手自动状态是否正常，手自动转换开关有钥匙的，
钥匙是否在转换开关钥匙孔内；检查主机手动控制盘、多线控制盘运行状态是否
正常；
- (9) 检查消防报警主机是否有火警、故障、联动；
- (10) 检查主机打印机是否有打印纸，打印机是否处于即时打印状态；
- (11) 检查消防电话主机运行是否正常；
- (12) 检查消防广播运行；
- (13) 消防控制室值班人员是否有擅自离岗；
- (14) 消防控制室值班人员是否有抽烟现象，是否有酒后工作；
- (15) 消防控制室值班人员是否能熟练操作报警主机；熟悉应急流程是否



正常、广播录放盘运行是否正常；

(16) 关闭主电，备用电是否能正常工作并报主电故障；关闭备用电主机
报备电故障；

(17) 主机检测功能测试是否正常；

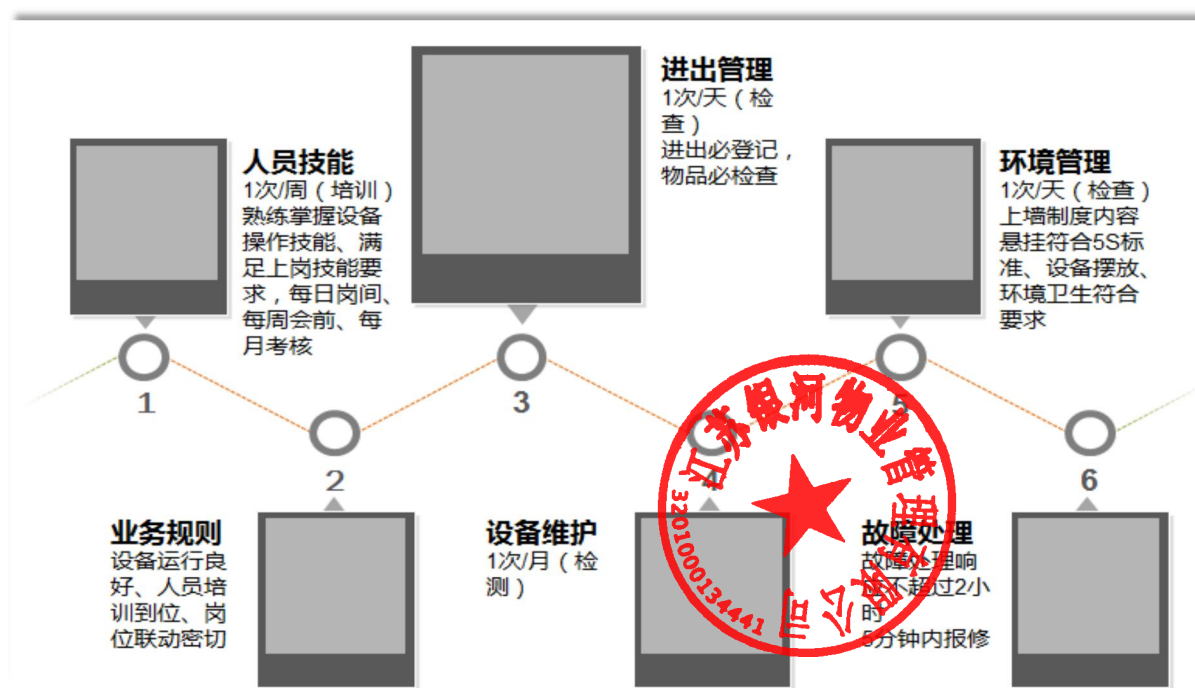
(18) 主机接线是否有松动，卫生状态良好；

(19) 查看主机运行记录菜单，查看主机运行记录和值班员填写的值班记
录是否一致；

(20) 消防控制室消防应急物资是否齐全；

(二) 监控中心的运作：

我司结合物业管理服务项目的实际情况，实行智慧安防系统，结合本地监控
和远程监控提升物业管理服务项目的安防安全系数。





1、监控室运营规则

- (1) 白天：切换频率为 1 次/小时，早晨 7 点切换到各主要出入口与主要区域；其他时间切换至门岗、现场、非机动车停放区、楼层、重点部位区域；
- (2) 夜间：切换频次为 1 次/小时， 18:30 点切换到各主要出入口与主要区域；其他时间切换至四周围墙、门岗、重要场所、建筑主要出/入口；
- (3) 岗位实时监控：人员在岗状况、异常情况、车辆进出有无例行检查（1 次/小时）， 24 小时监督；
- (4) 远程监控：摄像头修正频次为 1 次/周，2 小时巡查一次，每周统计运行情况，推进问题解决；

人员定岗：（1 次/周（核查）），

- (5) 数据储存与传输：检查频次为 1 次/周，每周检查一次在线、存储情况

2、监控日报/记录

- (1) 监控日报每天 17:00 上报项目负责人和保安队长
- (2) 监控记录：1 次/小时记录

3、设备运行

- (1) 设备巡检：1 次/2 小时，电子围栏、红外、监控探头、门禁
- (2) 设备测试：1 次/月，报警是否正常、图像是否失真、门禁是否时效
- (3) 设备故障管理：1 次/月，支架有无松动；监控有无松动、晃动、图像失真





(4) 图像采集设备。每周检查 2 次监视画面、录像功能；每月表面清洁 3 次；每半年内部除尘 1 次。

(5) 摄像机。每季度检查 1 次聚焦、红外夜视、防水、接线等，镜头表面清洁 1 次；每年防护罩内部除尘 1 次。





第二节 监控设备 24 小时正常运行，监控室实行专人 24 小时值班制度

一、监控中心管理规定

(一) 值班监看制度

1. 监控中心实行轮班全日值班制度，确保实行 24 小时监控，值班人员不得随意离开值班室，值班人员要遵守值班岗位职责，每日作好值班记录。

2. 当班人员要有高度的责任心和警觉性，能熟练掌握安全系统设备的操作规程，负责对各种监控设备的监视和运用，不得擅自离职守，做好检查、操作等工作，并将各种设备的运行状况作好记录，并向下一班人员作好交接。

3. 熟悉本区域所采用的防盗监控系统的基本原理、功能，熟练掌握操作技术，协助技术人员进行修理、维护，不得擅自拆卸、挪用或停用，保证设备的正常运行和外观整洁。

4. 监控室设备及通讯器材等要进行经常性的检查，定期做好各系统功能试验，以确保监控设施各系统运行状况良好。

5. 做好交接班工作，认真填写值班记录及系统运行登记和控制器材的检查登记。

6. 交班时必须对安防系统进行测试，测试情况记录于监控系统运行记录表，记录设备使用状况，保证设备处于正常使用状态，出现故障必须在 15 分钟内出报事单通知专业公司和技术部的人员维修，并知会各岗位留意跟进处理结果，三天内未修复完成必须报公司主管领导。

7. 安防系统出现报警信号时，首先核查信号的真伪情况，并呼叫岗位同事，赶往报警所在防区，查明报警的原因，如属误报，要及时消除警报，发现异常情况，请报当值领班、经理或法警大队，事故处理完毕后，填写发生信号的时间、





防区、内容及处理结果。

8.当值人员每班必须按要求填写有关的记录，记录要长期保管，检查录像带是否工作正常，录像内容如无异常，保存七天后才可处理，有关资料不得向外泄露。

9.当值人员应熟悉系统各部分设备的性能和作用，操作时用力恰当，要爱护设备，禁止对设备进行与监控无关的任何操作。

10.保修期内厂家维修保养设备时，当值人员要及时通知专业公司派员到现场监管，并填写维修保养情况。

11.监控中心内禁止吸烟，杜绝一切火种，严禁存放易燃易爆等危险品。

12.监控中心内的电话属专用报警联系电话，任何人不得占用。

13.当值人员及巡察人员外，未经管理处批准不允许任何人进入监控中心。

(二) 图像信息保存、使用登记制度

1.监控系统图像实行自动保存，重要物资库房图像保存时间不少于 30 天。

2.外来人员需要查看监控图像需分管领导批准，填写监控信息图像查看记录表，对图像信息的录制人员、调取时间、调取用途等事项进行登记。

3.任何人不得擅自复制、查询或者向公安机关以外的其他单位和个人提供、传播图像信息。

4.任何人不得擅自删除、修改监控系统的运行程序和记录

5.任何人不得擅自改变公共安全图像信息系统的用途和摄像设备的位置。

6.任何人不得干扰、妨碍监控系统的正常运行。

7.安全监控地面中心站数据必须做到三个月进行一次备份，数据保存时间





必须在 2 年以上。

8.安全监控主机应安装杀毒软件和防火墙，保证数据安全。

9.各项记录应做到每月装订，并交档案室存档。

（三）安全保密制度

1.保安监控工作人员使用计算机要及时主动设置密码。

2.严禁将计算机密码告知无关人员。

3.未经相关领导批准，任何人员不得将数据、软件及资料复制给其他单位或个人。

4.未经许可，保安监控工作人员以外任何人员不得使用操作监控计算机系统及 Related 设备。

5.任何人不得擅自提供、传播图像信息。

6.对涉及秘密、商业秘密和个人隐私的图像信息予以保密。

（四）突发事件应急预案

1.突发停电，或监控系统故障，监控系统不能正常工作，监控人员应立即上报办公室，办公室组织人员修理，排除故障，并安排保安人员加强安全巡检。

2.保安值班人员发现情况应立即上报主管人员，并安排班组人员去报警现场检查情况，弄清问题原因。现场检查人员将现场情况报告分管领导，保安值班人员视情况采取相应措施，如火灾采取《火灾突发事件应急预案》，人员触电采取《触电应急预案》。

3.如发现外人强制入侵报警，保安值班人员应立即上报办公室主管人员，

并组织班组人员到现场阻止入侵，问询入侵原因，做相关记录，视情节严重程度决定是否通知公安机关。

(五) 工作人员培训、人机演练制度

1.由保安队长带领，对保安人员进行监控系统操作使用的培训，使得每一个保安员对所有监控点了如指掌，在突击事件中保证在第一时间到达事故地点。

2.保安队按照相关制度不定期进行突发事件的演习，其中包括监测系统突发情况的操作演练；员工对突发事件的处理熟练程度将被记录。

(六) 系统运行安全保障制度

1.保安监控工作人员要定期对自己的计算机进行病毒检测，发现病毒应及时清除；清除不了的，要立即报告分管领导。

2.保安队安排维修班组定期检察监测系统线路和设备，超出服务期限的设备要及时更换。

3.携带易燃、易爆、有毒的物品进入监控主机室。

(1) 严禁带零食进入监控主机室，室内严禁烟火，水杯应放置在远离电器设备的地方。

(2) 监控人员必须具有高度的工作责任心，认真履行职责，及时掌握各种监控信息。

(3) 监控人员在监控过程中，认真操作，仔细观察，发现可疑、重大事件等及时上报，可视情况给予奖励(对监控到的盗窃作案嫌疑人一次奖励 XX 元)。

(4) 按照相关规定详细、规范地做好值班记录。

(5) 严禁非监控管理人员察看监控；相关人员需要通过监控查看资料和

情况必须填写《监控录像查看审批表》，必须经领导签字同意后方可进入监控查看。

(6) 不得无故中断监控；监控录制的资料应妥善保存，未经允许，不得随意更改、删除原有资料，对要求保留的录像进行另存，并做好日期标记。

(7) 监控员必须保守秘密，不得在监控室以外的场所议论传播有关监控录像的内容。

二、监控操作管理制度

法院监控室是法院视频监控系统的控制中心，为了加强法院监控系统操作室的管理，确保监控系统的正常使用和安全运作，充分发挥其作用，特制定本规定。

(一) 行为准则

- 1.上岗时要着装整齐、举止文明；
- 2.监控室实行 24 小时值班制度，值班人员必须严格遵守交接班的时间，不得迟到、早退，不得擅自换岗，严禁脱岗、睡岗；
- 3.要保持室内的清洁卫生，不准在监控室内存放杂物和个人物品；
- 4.严禁在监控室内吸烟、使用明火及违章电器；
- 5.值班人员严禁酒后上岗、不得利用监控设备做与工作无关的事情；
- 6.坚持对系统设备的日常维护，保持系统设备的清洁；
- 7.注意防潮、控制恒温，经常检查各系统运行情况，保证系统设备处于良好工作状态；



8.严禁携带易燃、易爆、有毒的物品进入监控室；

9.严禁使用有干扰仪器正常运行的电子设备和使用电炉、电饭堡等电器。

(二) 管理准则

1.要按规定做好交接班工作，并按要求填写好值班日记，交接班时，须将当班情况和未尽事项交代给下一班；

2.不得擅离岗位，未经允许不得随意代班、调班；

3.特殊情况下不能按时接班的要提前通知在值人员，交班人在接班人未到岗时不能下班；

4.接值班电话时必须文明用语、语言清楚、态度和蔼可亲，接到职责外的报警求助，不允许简单拒绝，应尽量提供咨询或联系有关部门给予帮助；

5.密切注意监控设备运行状况，保证监控设备系统的正常运作，发现设备出现异常和故障要及时报修，并向设备管理专业人员或保卫处领导报告；

6.不得擅自改变视频系统设备，设施的位置和用途；

7.不得删改、破坏视频资料原始数据记录；

8.不得擅自复制、提供、传播视频信息。

9.严禁擅自开发、修改、升级、删除、安装影响监控系统正常运行和安全的程序或软件；

10.熟练掌握各种情况的处置方案，接到法院报警及在监控中发现情况，要及时采取相应措施，并报告保卫处领导；

11.务必保障通信联络畅通，不得用电话接、打私人电话；对讲机应保持电量充足与信号畅通；





12.不得无故中断监控；监控录制的资料应妥善保存，未经允许，不得随意更改、删除原有资料。

（三）保密准则

- 1.非监控室人员不得进入监控室，法院员工和外来人员需到监控室查看资料 and 情况必须经保卫人员同意方可进入监控室查看；
- 2.未经保卫处领导批准，值班人员不得修改系统设置。
- 3.监控室值班人员必须具有保密意识，法院监控的范围、监控设备的布防严禁外传，不得在监控室以外的场所议论有关录像的内容；
- 4.配合行政主管部门管理或公安机关、国家安全机关依法查询调用；
- 5.微机储存、显示的有关监控数据、资料、发送的信息等，工作人员应妥善将其保存，并打印、分类装订成册归档保存，未经领导批准不准泄露。

三、监控设施维护制度

为了维护法院公共安全和治安秩序，保障法院员工人身和财产安全，保证技术防范网络的正常运行和法院员工的合法权益，根据相关文件精神，特制定法院监控报警相关制度，落实监控报警运行维护责任制。

- 1.法院的监控设备按照“谁使用、谁管理”的原则；电子监控系统中使用的监控设备由我公司负责设备的日常管理和维护工作。
- 2.我公司将定期检查摄像机电源电压是否正常，转动是否有跳动，视频图像是否稳定，有无丢失，发现问题及时通知相关技术人员维护维修。
- 3.监控室管理员负责计算机的防毒和杀毒工作，并经常为服务器及其设备





进行病毒检查。

4.硬盘录像机和交换机等设备无特殊情况不得随意关闭。

5.对监控中心的监控设备派专人专管，非监控人员禁止操作，对监控设备经常擦拭保养。

6.前端球机日常设置巡航和预置位高速旋转时，各监控室根据实际情况，每日停止球机运转 1 至 2 小时，使球机机件降温延长使用寿命。

7.当设备出现故障时，由监控室值班人员迅速向法院安办及领导汇报，并向维护公司反映设备故障的具体情况，以便安排人员到达现场抢修。

8.遇下列情况之一时应及时上报专管员，不得私自动手处理：

- (1) 异常发热；
- (2) 发出异味；
- (3) 有异常噪声；
- (4) 监控图像发生异常；
- (5) 其他无法处理的异常情况。

对盗窃、故意毁坏视频监控系统的设备、设施或设置障碍影响系统正常运行的，对肇事者给予相应处分并照价赔偿设备。





第三节 监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区

一、保安监控系统概述

保安自动化系统主要包括：防盗报警与监听监控系统、出入口监控系统、闭路电视监视系统、紧急报警系统、巡更管理系统、周界防卫系统等。

二、闭路电视监控系统

闭路电视监控系统是在重要场所安装摄像机向监视中心提供实时现场信息，同时还可以录像，录下报警时的现场状况，供分析研究使用，它的功能可分为：摄像、传输、控制、显示记录四个部分。

闭路电视监控系统的规模可根据监视范围的大小以及监视目标的多少来确定，监视系统的大小一般根据摄像机的数量划分为：

- 1.小于 10 个的为小型电视监控系统；
- 2.10~100 个之间的为中型电视监控系统；
- 3.大于 100 个的为大型电视监控系统。

随着计算机技术、多媒体技术的发展，闭路电视监控技术也从传统的模拟视频监控系统向数字化多媒体网络监控系统发展。

三、防盗报警系统

防盗报警系统是在探测到防范现场有入侵者时能发出报警信号的专用电子系统，一般由探测器（报警器）、传输系统、报警控制器组成。探测器检测到意外情况就产生报警信号，通过传输系统送入报警控制器发出声、光或以其他方式报警。





根据工作原理不同探测器可分为下列几种类型：

- 1.开关报警器；
- 2.玻璃破碎报警器；
- 3.周界报警器。

四、出入口控制系统

出入口自动控制系统也叫门禁系统，一般由计算机、电子锁、识别卡等组成。

该系统包括三个层次的设备：

- 1.底层是直接与人打交道的设备，有读卡机、电子门锁、出口按钮、报警传感器和报警喇叭等。
- 2.控制器接收底层设备发来的信息，判断后发出处理信息。单个控制器就可以组成一个简单的门禁系统，用来管理一个或几个门。多个控制器通过通信网络同计算机连接起来就组成了整个建筑的门禁系统。
- 3.计算机管理着系统中所有的控制器，完成系统中所有信息的分析与处理。

五、停车场管理系统

停车场管理系统一般由三部分组成：

- (1) 车辆出入的检测与控制：通常采用环形感应线圈方式或光电检测方式。
- (2) 车位和车满的显示与管理：有车辆计数方式和车位检测方式等。
- (3) 计时收费管理：无人的自动收费系统、有人管理系统等。





六、监控系统作用

监控中心监控员负责对所有区域（限可监视到的）全方位 365 天 24 小时实施监控，具体应对下列情况重点进行监视：

1.有无闲杂人员、可疑人员、推销人员、衣冠不整者、携带烟火或危险物品者进入保安服务区域内活动。

2.外围广场（限可监视到的）有无车辆乱停乱放。

3.法院大楼有无形迹可疑人员。

4.停车场内车辆有无异常情况（如车辆被盗、遭破坏等）；车场设施设备有无异常情况。

5.有无推销人员在楼层乱派传单、名片、报纸、杂志、乱拉业务和乱拉生意现象。

6.有无在禁烟区吸烟、携带烟火者。

7.保安服务区域内特别是走廊内有无衣冠不整、形象及行为不雅观者。（如光背、赤脚、坐地、坐消防箱、躺地等现象）

8.有无乱按电梯，损坏或不按规范使用电梯者。

9.有无物品或杂物阻塞、占用公共公共场所现象；有无大量人员阻塞通道或聚众闹事者。

10.有无大宗物品搬离时而出入口岗值班员未发现或未出示放行条者。

11.有无偷盗、损坏公共设施、设备行为者；有无偷盗、损坏私人财产者。

12.有无出现烟、火、雾及水浸等突发异常现象。

13.有无发生纠纷，打架斗殴，威胁他人人身财产安全者。

14.有无火灾、刑事、治安案件发生。





15.有无其他突发或异常情况出现。

注：

(1) 监控中心值班员在发现上述情况后，必须立即通知相关岗位到现场进行调查并处理，相关岗位到现场调查或处理后应及时将结果反馈给监控员，必要时监控员应向当值领班报告。

(2) 凡出现上述情况时，监控员因主观原因未能及时发现的，或发现后无故不通知相关岗位前去处理的，被视为违规，将根据后果给予监控员从口头警告到辞退的处理。

(3) 凡出现上述情况时，应属相关岗位职责而未能尽责产生不良后果的，或已接到监控员通知而又无故不及时去处理的，被视为违规，将根据后果给予该岗位值班员从口头警告到辞退的处理，必要时并追究经济责任和法律责任。

七、法院监控系统管理

为了加强法院安全监控设施设备的管理，保证法院安全监控设施设备正常、稳定的运行，充分发挥监控系统的安全保障作用，确保法院安全，特制定本管理规定。

(一) 成立法院安全监控系统小组

1.为了及时有效开展相关工作，我公司将成立法院安全监控系统领导小组，各成员明确分工，责任落实到人，切实落实好法院监控设施的管理。

2.小组定期对法院安全监控系统运行情况进行检查，并做好检查记录，保证监控系统正常运行。



(二) 加强日常维护及管理。

1. 监控设施和报警系统必须由专人负责。监控系统操作人员要严格按照规定操作步骤进行操作，每天要对监控设备运行情况进行检查，若发现设备故障，应立即报告法院领导小组，并请专业人员进行维修，以保证监控设备安全有序运行。

2. 监控设施操作人员要认真做好监控工作，摄像机方向要时刻监控重点部位，发现异常情况要仔细查看跟踪做好记录，并及时向带班领导或法院安全监控系统领导小组报告，若遇紧急情况可直接拨打 110，然后再报告。

3. 视频监控系统，必须 24 小时开启，并保证记录保存时间不少于 15 天。同时为了监控图像清晰，晚间必须把补光灯打开。

4. 视频监控回放图像要做到定期查看，并做好记录，以便及时发现法院安全隐患和问题，及时处理。

5. 严禁操作人员随意转动摄像机，监控用的计算机不得做与监控工作无关的事情。

6. 严禁非操作人员进入监控室，更不得擅自观看、查看监控录像。

7. 要保持室内的清洁卫生，不准在监控室内存放杂物或将易燃、易爆、有毒的危险品带进监控室；注意防尘、防潮，控制台上要保持清洁，不得乱放闲杂物品。监控室内严禁吸烟、使用明火或使用有干扰系统设备严禁使用有干扰系统设备正常运行的电子设备和使用电炉、电饭煲等大功率电器；不得利用监控设备做与工作无关的事情。

8. 不得无故中断监控，不得擅自改变视频监控设备、设施的位置和用途；监控录制的资料应妥善保存，未经允许不得删改，破坏视频资料原始数据记录。





(三) 严格保密要求

1.操作人员要严格遵守有关保密规定，不得泄露监控录像内容，不得泄露法院安全秘密。

2.未经许可不得擅自复制、提供、传播视频信息。操作人员对涉及到隐私方面的事项，要严格保守秘密，因泄密造成后果的，本人承担全部责任。





第四节 值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作

为确保监控中心设备与信息的安全，保障监控中心有良好的运行环境和工作秩序，特制定本制度。

第一条 监控中心实行 24 小时不间断双人值守，值守人员凭指纹系统进入监控中心，未经许可不得随意关闭或解除门禁。

第二条 监控值守人员不具备直接受理、接洽外部协查工作职能，不得擅自允许外来人员进入监控中心。

凡外部人员进入中心必须有安保部门的批准，履行出入登记手续，并有市局安保部门人员陪同；监控中心夜间不允许外来人员进入，确属必要进入，应由所在单位保卫部门负责人批准和陪同。

外来人员进入监控中心必须遵守监控中心的各项管理制度。

第三条 本局其他人员因公进入须填写《录像查看工作申请表》，由中心负责人审查，报安保部负责人签字(或加盖公章)后，方可进入。

第四条 上级、监管部门或公安机关对监控中心进行检查时，须出示身份证、工作证(或检查证)、和县级以上公安机关等部门颁发的“介绍信和“协助查询通知书”，并由所属单位领导或安保部负责人(指定人员)陪同，由中心负责人审查后放行，并在《监控中心外来人员登记簿》上进行登记。

第五条 联网集成商、技防工程公司维护人员以及本局执行维修维护工作的人员进入时，需由所属单位安保部批准同意，由中心负责人陪同进行，并严格落实维修维护审批、登记制度要求。

第六条 内外审监管部门或司法机关要求监控中心提供相关录像资料时，必须提供《调取证据通知书》及相关证明文件(介绍信)，由中心负责人向所属单位





安保部汇报经批准后,方可配合办理,并要求调取录像资料人员在《监控与报警系统录像资料调阅登记表》上登记签字,同时,拷贝录像资料者必须书面承诺不得将录像资料擅自上传互联网。

第七条 在监控中心借(调)阅或复制录像资料,必须由值守人员和中心负责人两人在场,严格审查录像内容,报所属单位安保部负责人批准后,并且借(调)阅或复制录像资料者、值守人员、中心负责人、安保部负责人都应按规定在《徐州市监控中心监控与报警系统录像资料调阅登记表》上签字。

第八条 录像资料管理。

任何单位和个人不得将 U 盘、移动硬盘等外部存储介质直接插在中心客户端、服务器、流媒体服务器中。

监控资料的拷贝、刻录、保管、登记和销毁等统一由中心负责人管理,不得私自以任何方式(包括网络传输、存储介质、二次录像等)外借或带出监控中心。

值班人员不得随意将监控录像资料及相关信息提供给客户或其他个人,不得擅自将录像查看工作底稿等带出监控中心。

第九条 中心系统采集的信息、监控范围、轮巡方案及有关系统设备、网络配置、软件资料、记录媒体等机密资料均属行业秘密,任何人不得通过抄录、复制和擅自带出中心等任何方式外传,更不准向无关人员介绍相关情况,不得在监控值班室以外的场所议论有关录像的内容。





第五节 监控记录保持完整，保存时间不应少于 90 天

一、监控系统配置标准

1.1 硬件设备要求

设备类型	规格要求	数量	部署位置
高清网络摄像头	分辨率 $\geq 1080P$ ，夜视距离 ≥ 30 米	16 台	停车场各出入口、主干道
NVR 存储主机	支持 16 路接入，存储容量 $\geq 16TB$	2 台	监控室（主备双机热备）
视频管理服务器	支持 90 天以上录像存储与快速检索	1 台	数据中心机房
UPS 不间断电源	续航 ≥ 4 小时	2 套	监控室、机房

1.2 监控覆盖范围

无死角覆盖：确保停车场所有车位、通道、出入口均在监控范围内。

重点区域增强：在法院公务车停放区、访客登记处增设带音频记录的摄像头。

二、视频数据存储管理

2.1 存储技术方案

双备份存储：

主存储：NVR 主机本地存储，保留 90 天完整录像。

云备份：加密上传至法院指定政务云平台，保留 30 天。





存储周期：

普通录像自动覆盖周期：≥90 天。

涉及案件的录像：单独标记并永久保存。

2.2 数据完整性保障

措施	执行标准
硬盘健康监测	每日自动检测硬盘状态，故障报警后 2 小时内更换
视频防篡改	启用数字水印+区块链存证技术，确保录像法律效力
存储空间预警	剩余容量低于 10%时自动通知管理员，并启动冗余存储

三、监控室操作规范

3.1 值班管理

24 小时专人值守：每班至少 2 名持证安保人员。

交接班检查：

核对监控设备运行状态。

抽查前 24 小时录像完整性。

3.2 录像调取流程

权限控制：

仅项目经理、法院授权人员可调取录像。

每次调阅需填写《监控录像调取审批单》。

操作记录：

所有调阅行为自动生成日志（含时间、人员、目的）。





四、应急预案

4.1 设备故障处理

故障类型	响应措施	恢复时限
摄像头损坏	启用备用摄像头，2 小时内维修或更换	≤4 小时
存储主机宕机	切换至备用主机，数据自动同步	≤30 分钟
网络中断	启用本地缓存，网络恢复后自动补传	≤1 小时

4.2 数据丢失补救

立即启用云备份数据恢复。

联系专业数据修复公司（如涉及刑事案件）。

五、人员培训与考核

季度培训：监控设备操作、数据导出、故障排查。

年度认证：通过《安防系统操作员》资格考试方可上岗。





第六节 无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准并做好相关记录

一、监控室出入管理制度

1.1 人员权限分级

权限等级	人员范围	准入条件
一级权限	物业项目经理、法院 安保主管	持工作证随时进出，可操作所有设备
二级权限	值班安保人员	持排班表+身份证登记进入，仅限操作分管 区域设备
临时权限	外部维修/检查人员	需法院后勤部门书面批准+专人陪同，限时 访问

1.2 进出管理流程

身份核验：

扫描工作证/身份证，人脸识别比对（监控室门禁系统）

登记备案：

填写《监控室出入登记表》（含进出时间、事由、携带设备）

陪同原则：

临时权限人员须由一级权限人员全程陪同

二、监控记录查阅规范

2.1 分级审批机制

查阅范围	审批人	记录要求



查阅范围	审批人	记录要求
普通录像（≤72 小时）	物业项目经理	填写《日常巡查调阅单》
历史录像（>72 小时）	法院办公室主任	书面申请+《敏感数据调阅审批表》
涉密/案件录像	法院分管副院长	司法审批单+双人见证制度

2.2 操作审计追踪

全流程电子日志记录：

自动记录调阅人员、时间、时长、操作内容

日志加密存储，保留≥180 天

物理介质管控：

录像导出需使用法院专用加密 U 盘，编号登记

三、物理安全措施

3.1 监控室硬件防护

双门禁系统：指纹+IC 卡复合认证

24 小时视频监控：独立存储的舱内监控摄像头

电磁屏蔽：防止无线信号窃密

3.2 应急预案

未授权闯入处置：

自动触发声光报警并锁定操作终端





安保人员 3 分钟内抵达现场控制

保存闯入者面部特征及行为录像

四、人员培训与追责

4.1 专项培训

每季度开展《保密法》《监控数据管理规范》培训

考核通过后签订保密协议

4.2 违规追责

未审批查阅：立即停职，依法追究责任

记录缺失：当月绩效一票否决





第七节 监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其 他安保人员前往现场进行处理

一、保安监控岗操作流程

（一）主要职责

1. 监控中心岗或者监控中心管理作业的具体事务。
2. 保安队长负责指导监控中心岗位人员完成监控中心管理工作和处理突发事件。

（二）监控员上岗要求

1. 监控员应持证上岗，监控岗位提供 365 天，24 小时不间断的服务。
2. 操作台上无与工作无关的物品，监控室清洁，物品摆放整齐有序。
3. 监控员要接警迅速，反应敏捷，处理及时。监控记录要详细、真实、整洁、无乱涂卷角缺角等现象。
4. 熟悉掌握监控消防报警等设备的技术性能及操作手法，熟悉各部门消防设备的分布情况。

（三）监控员操作要求

1. 上岗前个人仪容仪表等应符合公司所规定的要求，并做好相关准备工作。按时参加班前会，按领班布置的任务和要求上岗。
2. 接班时应对上一班工作情况进行了解，查看相关记录，检查各类监控设备的运行情况，验收相关的器具，物品是否齐全，完好无损。如果上一班有未处理完的工作，接班人员应问明情况后并跟踪处理结果，详细记录。





3.若监控设备发现有故障接班人员应问清故障原因和报修情况，并跟踪维修情况直至修复。

4.如交接记录与保管物品相一致，且工作内容已交接清楚，并在交接记录上签字，如发现物品不一致或出现任何其他问题，应立即向领班报告并做好记录。

5.监控员按规定频次不间断切换画面和扫描，及时发现异常情况跟踪处理，做好外来人员的进出登记工作，禁止未经批准的无关人员进入监控室。

6.每天下班前做好监控室及监控设备的保洁保养工作，随时关注监控室内的温度，维持监控设备的正常运行。

7.监控员每天对监控设备进行检测和检查，发现异常状况和故障，应立即向工程部门报修并做好记录。

8.任何人包括设备维护人员，未经法警大队或保安队长的同意，不准查看监控录像资料。

9.若有法警大队和保安队长陪同参观进入监控室参观时，监控员应起立微笑示意，除非项目经理或保安队长指示要求解答问题或示范动作，监控员应保持正常的工作状态和处理值班业务。

10.监控室设备维护或维修人员欲进入监控室时，监控员必须向法警大队或保安队长证实，在明确维护事项后，方可让维修人员进入。维修后修理完毕，监控员必须登记使用设备以检查是否正常状态，并将维修人员单位名称，姓名或工号，以及修理维护内容，在《值班记录表》上记录。



(四) 监控岗位接待操作要求

1.一般接待操作



(1) 无论客户是通过室内三方通话系统还是门禁对讲系统等设备呼叫监控员，当值监控员必须首先用礼貌语言致意“您好，这里是某某某中心”，“需要帮助吗？”，“有什么问题吗？”

(2) 当客户说明情况和要求时，当时监控员必须同时在监控室“客户接待记录表”中记录，能当即解释和处理的做简洁明了的讲解和处理，但不能处理，及时的及时通知相关人员跟进处理并记录。

(3) 当通话结束时必须礼貌致意，“再见”，“不要着急”，“有问题请再通知我们”。

2.报修接待

(1) 客户通过三方通话系统报修，必须同时在监控室“客户接待记录表”中记录，并尽可能问清报修室号，报修内容，客户姓名，联系电话等。

(2) 夜间遇到紧急报修情况，当值监控员必须立即用对讲机或电话、手机通知值班主管或工程部门，值班维修人员上门维修，并及时了解修缮情况，修理完成在监控《客户接待记录表》填写该客户报修记录后，加注完成时间和修理人员姓名或工号。

(3) 遇到一般报修，当这监控员必须在监控室客户接待记录表中，根据客户报修内容做详细记录，并与客户预约上门修理时间，并按公司规定及时将该预约告知客户中心，报修接待人员或工程部门，值班维修人员，并记录好告知时间和告知对象工号。

(4) 无论是夜间还是正常情况下，当值监控员在认真做好《报修接待记录》和报修内容有效传递工作后，应当尽可能地按照公司问责制原则，由接待监控员与接班监控员关注报修事项落实情况，并将了解的完成情况和时间加注在监控室





客户接待记录中。

3.门禁接待

(1) 当内部人员忘带门卡，通过对讲系统要求开启门时，必须在礼貌之意后，问清情况，并在监控室《客户接待记录表》中记录，同时友善提醒带好门禁卡，帮助开门后进行呼叫核实。

(2) 当值班监控员核实呼叫，发现该内部人员没有答应时，必须立即通过对讲机呼叫值班主管或巡逻秩序维护员，要求他们到该室号检查，并将回复情况记录在监控室《客户接待记录表》中。

(3) 当非内部人员因各种原因需要进入时，当值监控员必须有礼貌的请他们等候，并立即通过对讲系统通知主管安排人员或呼叫巡视保安员，前往陪同跟进所有情况，在监控室《客户接待记录表》中记录。

4.监控岗位操作

(1) 按规定平时不间断切换画面和扫描，并在监控室《交接记录》，做好记录。

(2) 根据法院运营时间的不同调整监视区域，做好不同时间段的画面切换并录像。监控员应时刻监视现场情况，对发现的异常情况，在第一时间向上级主管报告并做好信息沟通反馈等工作。

5.设备操作

(1) 当监控设备出现故障时，应立即通知维修人员及时处理监控设备。自行维修于 12 小时之内仍无法解决时，报保安队长/主管联系专业公司进行维修，并由专业保安队长/主管及时准确地做好设备、设施管理台账的数据和动态管理。

(2) 防火报警设备（手动操作）





1) 区域机操作：当区一级接到火警（故障）信号后，会发出声光报警，却显示回路探测号编号供监控人员确认，（属误报）查原因按区域机上消音键和复位键，使区域机恢复正常工作状态。

2) 集中机操作：接到区域机传来的火警信号时，集中机会发出声光报警，同时显示区域机传来的区域机号回路号，探测器编号供监控人员确认（如属于误报警），按消音键使声光报警声停止再按复位键，使集中机恢复正常运行状态。

3) 联动控制柜：接到集中机传送的火警信号时，联动控制柜会发出声光报警，供监控人员确认，属误报引起，按消声键使报警声停止再按复位键，使联动控制柜恢复到正常工作状态。（如遇到火警时，应根据火势大小开启相关设备、电源、火灾广播、警铃、施放消防泵）。

4) 火警消除后，按消声键使声光报警停止。按急停键使相关联动设备停止，按复位键设备恢复到正常状态，同时监控人员对整个报警设备进行质检，使整个报警设备系统进入正常运行状态。

6.突发事件处理

(1) 监控室人员接到系统报警或主动发现可疑情况时，应立即核实，准确处理，并立即用对讲机系统，通知巡逻保安 5 分钟内到达现场处理。

(2) 遇有火警、治安事故、火灾等报警，立即进行区域录像，做好记录，协助应急，指挥调动，指挥有关人员行动。

(3) 监控保安员应对整个现场处理过程进行全程跟踪，做好记录，在得到恢复后，将系统复位重新布防。

(4) 突发事件发生需进行定点监控及录像，事件结束后，操作员在《突发事件处理报告》上记录事件开始时间及结束时间详细情况。





7.消防报警处理操作

(1) 误报

- 1) 监控室通过报警系统确定报警的具体位置。
- 2) 即刻通知巡逻人员赶到现场进行确认。
- 3) 巡逻人员在指定时间内 5 分钟赶到现场，确认是误报并将回复。
- 4) 确认为误报后，回复监控中心对消防主机的进行复位。
- 5) 做好相关记录，并填写“火灾报警/确警情况记录表”

(2) 确认火警

- 1) 立即上报值班队长，启动应急预案。
- 2) 报消防火警 119，并说明火势情况、火灾类型。
- 3) 即刻使用消防广播系统进行播报。
- 4) 主机、喷淋风机、防火卷帘等相应分区到自动状态。
- 5) 做好相关记录，并填写《火灾报警/确警情况记录表》。

监控室值班记录表

日期	年月日（星期）	班次	夜□早□	接班时间	时分	值班员	
值班事件记							

录							
交 班 交 待 事 项							
交 接 记 录	交接时间	时分	☐ 对讲机	☐ 设备钥 匙	☐ 文具		
	交班人签名		接 班 人 签 名				
备 注							



第三章 车辆停放

第一节 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰

一、服务目标

因管理原因造成车辆事故发生率为零。



1、停车规范



2、场内清洁、无杂物堆放



3、场内停车设施齐全



4、照明适度、节能优化



二、实施措施

(一) 设进出道口岗，实行24小时服务。

(二) 车辆进出管理、登记：车辆进入时须询问清楚事由，履行登记手续，待联系相关部门、人员同意后放行；出门时须完善记录，必要时进行询问、检查或处理；



(三) 控制车辆载货出门，未经许可，休息日、节假日严禁车辆载货外出，许可外出的车辆，必须经徐州市看守所、徐州市拘留所、徐州市强制隔离戒毒所办公室批准，履行门卫检查，核对货物无误后放行；

(四) 熟悉徐州市看守所、徐州市拘留所、徐州市强制隔离戒毒所职工车辆，方便进出管理。

(五) 加强车辆停放管理，院内外机动车和非机动车停放有序，加强巡视，防控车辆被盗、火灾等险情发生。

(六) 严禁非固定车辆停占固定车位。

(七) 外来车辆禁止进入徐州市看守所、徐州市拘留所、徐州市强制隔离戒毒所，如特殊情况进入需徐州市看守所、徐州市拘留所、徐州市强制隔离戒毒所办公室同意。

(八) 停车场应有以下标识：出入口标识、限高标识、方向指示、停车位和禁停位、慢行标识、及各类提示标识。

(九) 车管员严禁超大车辆、漏油车辆、载有危险品的车辆进入徐州市看守所、徐州市拘留所、徐州市强制隔离戒毒所。

(十) 当有车辆驶进时，车管员应迅速指引其慢行，安全地停放在指定车位上，仔细检查车辆情况，并提醒车主关好车门、车窗，将贵重的物品随身带走，一时联系不到车主的，应做好车辆安全管理措施。

(十一) 车管员每半个小时巡检停车场一次，清点停车数量，检查停车情况，发现问题及时处理并通知车主、管理处，在《值班记录表》上做好记录。



(十二) 车管员如发现车主在楼内修理车辆、加油应予以制止，严禁车主使用消防水源洗车，经劝阻不听者，按有关规定处理。

(十三) 车管员应协助清洁员维护车场清洁，保持车场整洁卫生。

(十四) 车管员应按《值班记录表》交接工作，清点车辆，做好交接记录。

三、停车场管理守则

(一) 车辆进入停车场停泊时，须服从车场管理人员调度；

(二) 车况不良或车辆漏油不得进入停车场；

(三) 不得携带易燃易爆等危险品进入车场；

(四) 车辆进入后，按停车场的指引箭头、提示语或者管理人员指挥行驶，不得逆行，限速 5km/h；

(五) 不得在停车场内加油、修车；

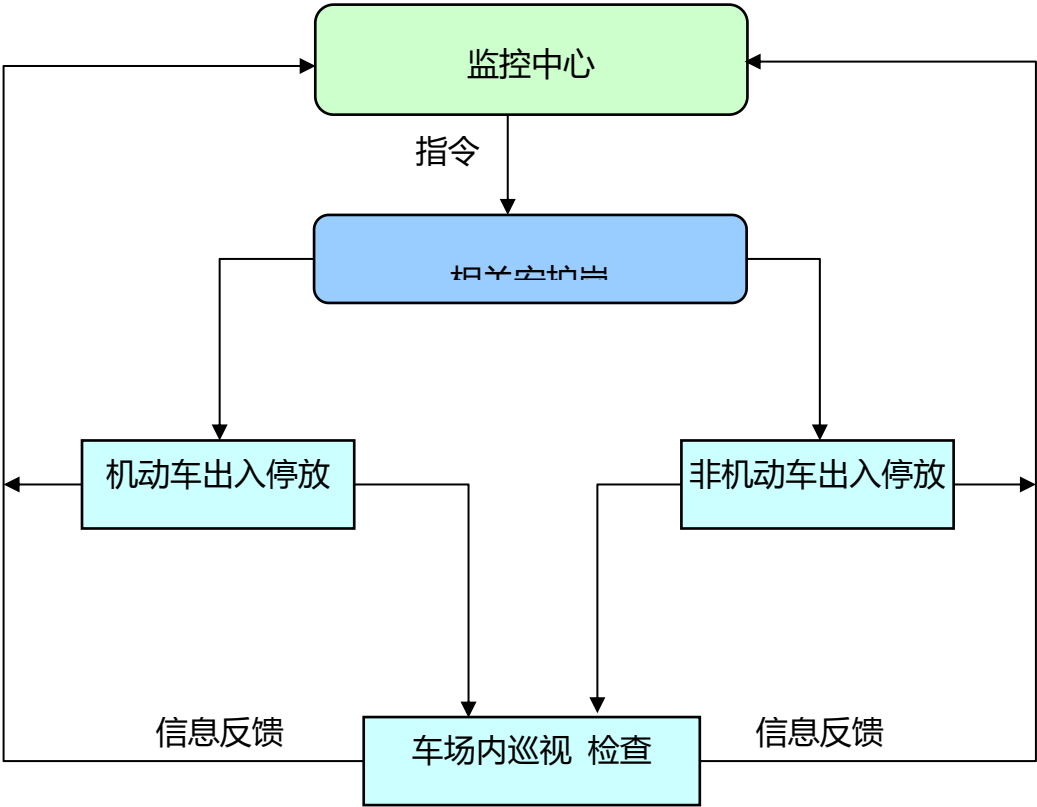
(六) 爱护停车场设施设备，不得乱丢垃圾、杂物等；若损坏停车场设施设备，需照价赔偿；

(七) 车辆需泊入指定车位，不得跨车位停泊；

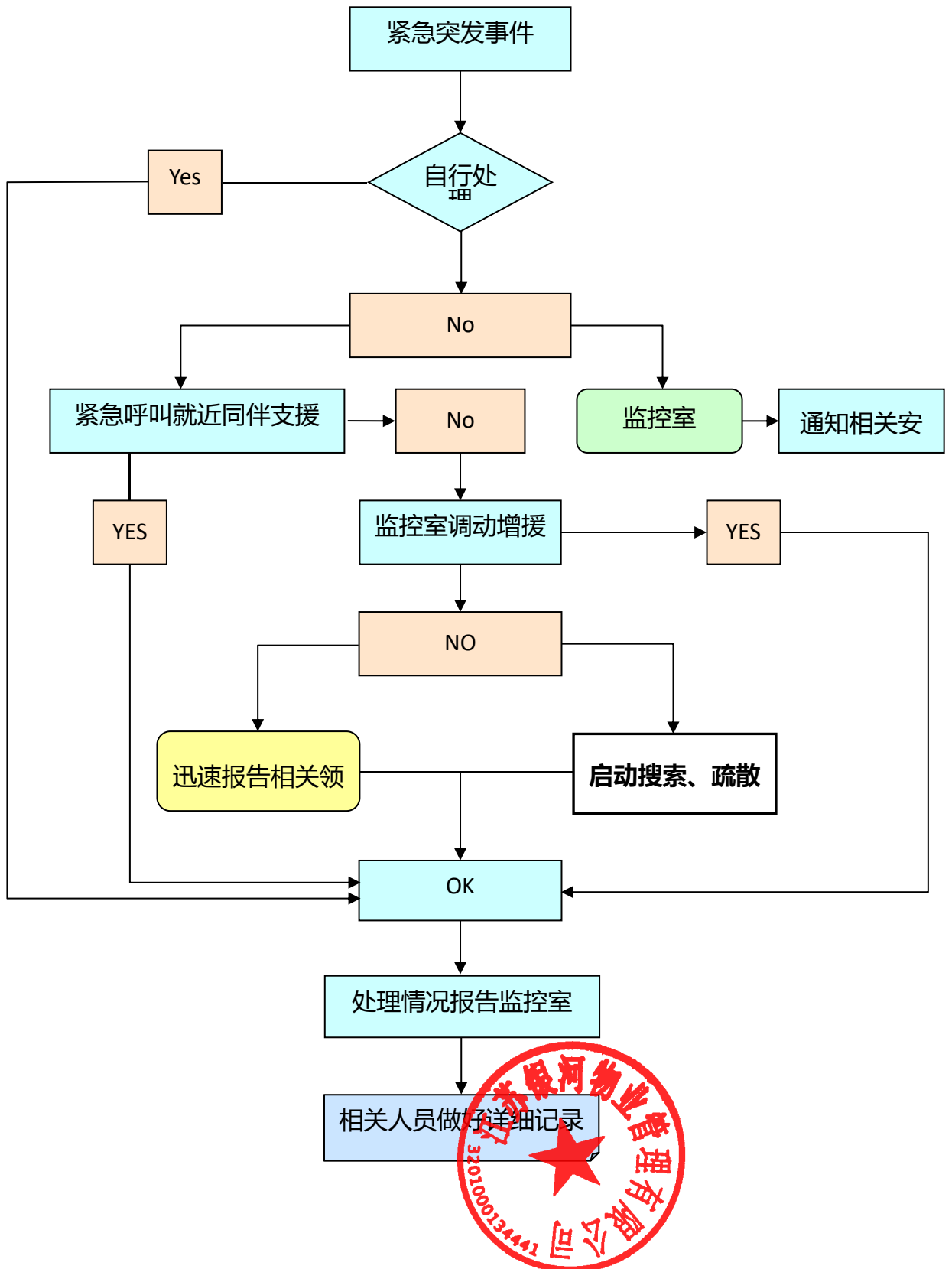
(八) 车辆不得堵塞停车场行车道，否则物管办将采取强制措施疏通车道，一切后果由该车驾驶人负责。



四、停车管理示意图



五、停车场紧急处理程序





六、停车管理规程

(一) 目的：确保停车的设备、设施和停放车辆的安全，保证停车车整齐有序。

(二) 适用范围：徐州市看守所、徐州市拘留所、徐州市强制隔离戒毒所停车场。

(三) 职责：

1、车管员负责指挥车辆整齐停放、存放、巡视、监护，并做进/出场记录（地下车管）。

2、项目经理负责车场管理的监督、指导。

(四) 工作程序：

1、停车场管理

(1) 进入停车场车辆必须服从物业公司的管理。

(2) 禁止载有易燃、易爆及其他危险物品的车辆进入停车场。

(3) 车辆须按规定位置停放，不得占用公共通道、不要损害道路、灯具及草坪等，如有损害，应照价赔偿，给予修复。

(4) 停好车辆、锁好车门窗，贵重物品、钱物等务必随身携带。

(5) 车辆停好后须检查车灯、倒车镜、雨刮器、车窗玻璃、备胎等车身装饰标志是否有缺损、碰撞、漏油的情况。

(6) 非驾驶人员不要进入停车场逗留、玩耍，防止造成人生意外事故。

(7) 严禁在停车场试刹车、练习驾车。

(8) 停车场不准堆放物品，场内严禁烟火，不得在场内修理汽车，加放汽





油；冬季不得用火烤发动车辆。

(9) 进出停车场时，限速5公里慢行，禁止鸣笛，注意周围行人安全。

(10) 严禁在停车场洗车和用景观水池水洗车。

(11) 送货车辆即停即走，严禁超重大型货车驶入停车场。

(12) 车内垃圾杂物须放到垃圾筒内，保持停车场环境清洁卫生。

(五) 车辆进场、停放、出场过程管理

1、车管人员应在驾驶员右前方 45 度引导停放，查看车辆四周有无破损、擦伤、血痕、漏油等，如发现上述情况，立即告之司机，情况严重的报告做好记录并请驾驶员确认，贵重物品不可放在车内，关好门窗。

2、内部职工停放车辆进入车场时，车管员引导停放指定固定区域。

(六) 巡视

1、车管员每半小时或临时详细检查车辆的车况，发现漏水、漏油。未关好车门、窗、未上锁及现象及时处理并通知车主，并在交接班记录本上做好记录，同时报告领导。

2、严密注视车辆情况和驾驶员的行为，若遇醉酒驾车者应立即劝阻，并报告及时处理，避免交通事故的发生。

3、当班人员每班至少检查一次消防栓和灭火器等消防设施，发现异常情况应在交接班记录本上记录并及时上报，立即处理。

4、协助保洁员维护好车库内清洁卫生，保持车库整洁。

(七) 意外事故的处理



- 1、当车管员发现停车场内的车辆被盗或被损坏时，应立即向上级报告。
- 2、属撞车事故的，车管员不得放行肇事车辆，并应保护好现场。
- 3、属高空抛物砸车事故，车管员应立即制止，并通过巡逻安全员上门通知肇事者对造成的事故进行确认。
- 4、车管员认真填写交接班记录，如实写明车辆进场时间、停放地点、发生事故的时间以及发现后的报告处理情况。
- 5、发生事故后，被保险人（车主、停车场）双方应立即通知保险公司。
- 6、车管员、管理处、车主应积极配合公安机关和保险公司作好调查处理工作。
- 7、涉及到的管理处内部人员责任问题，由物业公司组成联合调查组，详细调查事件情况，并做出处理决定。





第二节 合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理

一、车辆停放区域规划方案

1.1 停车区域划分

根据审判楼及院落实际情况，我们将停车区域划分为以下功能区：

公务车辆专用区：靠近主入口，设置 5 个专用车位

访客临时停车区：设置 10 个临时停车位，靠近安检入口

员工停车区：设置 15 个车位，位于审判楼西侧

非机动车停放区：设置 20 平方米的集中停放区，配备充电设施

1.2 车位标识系统

采用不同颜色标线区分功能区（公务车-红色、访客-蓝色、员工-绿色）

每个车位编号管理，地面喷涂清晰编号

设置残疾人专用车位并配备明显标识

二、车辆引导标识系统

2.1 静态引导标识

一级引导牌（主入口处）：2.5m×1.2m，标明各功能区分布

二级引导牌（各路口）：1.5m×0.8m，箭头指示各停车区域方向

三级标识牌（各停车区入口）：标明区域属性及注意事项

2.2 动态引导措施

高峰期配备专职引导员 2 名

配置无线对讲系统与主控室联动

设置电子显示屏实时显示车位剩余情况





三、车辆停放管理规范

3.1 管理制度

登记制度：所有外来车辆需在门岗处登记车牌、事由、预计停留时间

巡查制度：保安每小时巡查一次停车区域，记录异常情况

应急处理：发现车辆异常 3 分钟内到达现场处理

3.2 管理标准

车辆停放方向一致，间距均匀

禁止占用消防通道、人行通道等公共区域

非机动车按指定区域整齐停放，禁止私拉电线

四、人员配置与培训

4.1 专职管理人员

配备 2 名经过专业培训的车辆管理员

工作时间为每日 7:00-19:00（覆盖法院工作时间）

节假日根据法院工作安排调整值班人员

4.2 培训内容

交通指挥手势专项培训

突发事件应急处理培训

文明服务礼仪培训

五、应急预案

5.1 交通拥堵处置

立即增派人员疏导

启动备用停车区域





必要时联系交警部门协助

5.2 车辆事故处理

保护现场，拍照取证

通知车主及保险公司

协助调解或报警处理

六、监督管理机制

6.1 日常检查

每日交接班时检查标识系统完好性

每周检查标线清晰度

每月评估停车管理效果

6.2 持续改进

建立停车管理台账

每月向法院后勤部门提交管理报告

根据法院需求及时调整管理措施

七、配套设备清单

序号	设备名称	数量	用途说明
1	移动式引导牌	4 个	临时活动交通引导
2	反光背心	6 件	管理人员安全装备
3	手持停车指示牌	2 个	车辆引导
4	车位锁	5 套	专用车位管理





2026 年度盱眙县党政机关、事业单位和社会团体
物业服务框架协议项目投标文件

序号	设备名称	数量	用途说明
5	监控摄像头	4 台	停车区域全覆盖监控





第三节 对停放车辆进行管理，严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处 等公共区域停放车辆或充电

一、交通和车辆管理

（一）交通和车辆管理原则

- 1.全面掌握交通的基本情况，对来访的车辆有序停放，规范管理。
- 2.制订科学规范的交通和车辆管理体系，实施制度管理，做到车辆停放有序。
- 3.告知车主法院内严禁鸣号、学车、超车和占用道路洗车、修车等非规范行为，保持道路畅通；
- 4.停车场实施现代科学管理，人员配备合理，加强车场巡检，避免车辆磨擦、碰撞。

（二）交通车辆管理服务标准

- 1.较为完善的车辆管理制度；
- 2.设置明显的交通标志；
- 3.维持交通秩序，发现车辆未上锁及乱停乱放进行忠告或纠正，发现偷盗车辆、破坏交通设施等现象及时制止。
- 4.封闭停车场由专人管理，车辆进场、离场有检查、记录；管理人员责任心强，认真负责。按照合同特别约定履行车辆保管责任。

（三）服务目标

项目内无重大交通事件发生，因管理原因造成车辆事故发生率为零，一般事件处理及时率 100%。





(四) 实施措施

- 1.设立专门的车辆管理机构，负责对车辆停放的日常管理。
- 2.完善停车场标示系统，定期对停车场的消防检查，消除事故隐患。
- 3.制定严密的停车管理规定，确保车辆停放安全和无违章停车。
- 4.中控联网实行全天 24 小时闭路监控，环境部负责对停车场及道路保洁作业。
- 5.制定停车场应急防范方案和开展应急防范演习，以备突发性事件和紧急情况能及时处理。
- 6.在突出的位置清楚标识突发性事件支援联系电话（火警、匪警、交通、急救等），保证突发性事件发生时，能及时取得有关部门的支援。

二、车辆进出管理规程

- 1.出入口之控制闸杆必须处于正常状态。
- 2.灵活调动巡逻，每次巡逻须到指定位置，并留意各路线有否非法停泊、阻塞通道现象或清洁、照明、安全及设备欠妥情况，如有，则应予以记录并及时处理。
- 3.区域内不准进行任何车辆修理，如属紧急维修，可通知当值主管，做好登记，情况属实方可实施，以防借口修理车辆而进行偷车之活动。
- 4.如有车辆拖走，须查明证件及车主，并通知管理处，取得同意后，方可放行。
- 5.遇有其它特殊情况，立即通知主管或按照紧急事件应变。





- 6.非法院工作车辆和职工车辆未经安全保卫部许可不得进入法院。
- 7.发现车辆门窗未关好或出现响警号，须立即通知领班或主管，然后再通知车主。
- 8.对所停车辆核实停车证并进行数据登记。
- 9.遇违例车辆：如无证停车、堵塞车辆出入等，可通知领班或主管。
- 10.禁止所有人使用消防喉洗车。
- 11.指引所有驶入停车场的车辆，按车场的规章制度停泊。
- 12.如属临时停放车辆，只可停泊在特定停车位，并必须按规定收费。所收款项应妥善保管于收银柜，不可随身携带，并于下班时点算清楚交主管。
- 13.定时开启排气系统及照明系统。
- 14.留意车场高度容纳限制，遇有接近限制高度的车辆时，须提醒司机小心驾驶。
- 15.留意车位界限及编号是否清楚。
- 16.禁止停车场内洗车抹车，防止弄污地面或地面打滑。
- 17.留意各交通标记是否清晰。
- 18.各种车辆进入法院内必须低速慢行，避免发生撞伤人等安全事故，禁止碾压草坪、损坏法院内树木、建筑等设施。若发生此类事故，法院将追究相关部门负责人的责任，令其落实事故赔偿责任并对事故车辆处以罚金。

三、车辆管理当值岗管理

- 1.指引车辆缓行安全停放在自己的车位上，并应立即跟进检查车辆情况，检查所泊车位是否相符，同时提醒司机关锁车门、窗，并检查是否漏水漏油。



- 2.定时巡查车辆的停放情况，制止乱停放现象，发现违例泊车即申请锁车，清点车库内车辆，与《车辆出入登记表》上是否一致。
- 3.定时巡查车场，如发现有车被损坏、车门未关、车未上锁、漏水漏油等情况应及时报主管或管理处通知车主处理。未通知到车主时，做好《交接班记录》。
- 4.仔细登记车辆有关情况，如车牌号码、车型、车位进出时间等。
- 5.严密注视车辆情况和驾驶的行为，若遇到醉酒驾车者应立即劝阻，并报告主管或管理处及时处理。
- 6.发现有人拆零部件或维修车辆时，应立即制止并检查当事人有关证件。
- 7.做好区域内安全防火工作，制止任何人员在车场吸烟或动火作案。
- 8.认真做好交接班工作，交接班时所属区域之车辆一并交接清点无异后签名。

四、法院院内停车管理规定

1.对进入停车场车辆的管理规定

- (1) 进入停车场的车辆须具备一切有效证件，包括行驶证或待办理证明、保险单等，车辆号牌应与行驶证相符。
- (2) 进入停车场的司机，须按进出场各种程序办理停车手续，并按指定的车位停放。
- (3) 车辆停放后，司机须配合警卫做好车辆的检查记录，并锁好车门窗，带走贵重物品，警卫没有帮司机保管物品的义务。
- (4) 进场车辆严禁在场内加油、修车、试刹车，禁止任何人在场内学习驾驶机动车。
- (5) 进场车辆和司机要保持场内清洁，禁止在场内乱丢垃圾与弃置废杂物，



禁止在场内吸烟。

(6) 进场司机必须遵守安全防火规定，严禁载有易燃易爆、剧毒等危险品的车辆进入停车场。

(7) 禁止大货车、集装箱车以及漏油、漏水等病车进入停车场。

(8) 进场车辆如不服从警卫指挥，造成本身车辆受损时，后果自负。

2. 车辆行驶停放管理规定

(1) 遵守管理规定，爱护法院的道路，公用设施，不乱停放车辆。

(2) 车辆行驶停放服从管理人员指挥，注意前后左右车辆安全，在指定位置停放。

(3) 机动车辆在院内行驶，时速不得超过 15 k m/h，严禁超车。

(4) 机动车辆在院内禁止鸣号。

(5) 除执行任务的车辆外，其他车辆一律按本规定执行。

五、车辆管理交接班制度

1. 接班人员必须提前 15 分钟做好接班的准备工作及穿好工作服，佩戴好名牌，正点交接班。

2. 接班人员要详细阅读交接班日记和有关通知单，详细了解上一班设备运行情况，对不清楚的问题一定要向交班者问清楚，交班者要主动向接班者交底，交班记录要详细完整。

3. 交班人员要对接班人员负责，要交安全、交记录、交工具、交场所卫生、交设备运行动态，双方要办签字手续。

4. 如在交班时设备突然发生故障，或正在处理故障，应由交班人员为主排除，





接班人员积极配合，待处理完毕或告一段落，报告主管，征得同意后交班人员方可离去，其交班者延长的工作时间，视事故报告分析后，再作决定。

5.在规定的交班时间内，如接班者因故未到，交班者不得离岗，擅自离岗者作旷工处理，发生的一切问题由交班者负责。接班者不按时间接班，主管要追查原因，视具体情节作出处理。

6.接班人员酒后或带病坚持上班者，交班人不得交给他们，并及时报告主管，统筹安排。





第四节 非机动车定点有序停放

一、目的及适用范围

为了规范非机动车辆（自行车、电动车、摩托车）停车秩序，为客户创造一个安全、整洁的车场环境，特制定本规定。

二、非机动车（自行车、电动车、摩托车）停车场

1、禁止机动车辆和装有易燃易爆危险品的车辆进入非机动车辆（自行车、电动车、摩托车）停车场，保安员有权检查车辆及载货物并有权拒绝违规车辆进场。

2、非机动车辆（自行车、电动车、摩托车）停车场车辆按区域停放，严禁乱停乱放。

3、非机动车辆（自行车、电动车、摩托车）停车场内保持清洁，不得乱丢杂物，外围保洁人员定时保洁。

4、所有人员应爱护车场内设备及设施，损坏须照价赔偿。

5、保持车场内清洁，任何人不得在车场内吸烟或投掷杂物。

三、非机动车辆停车场管理

1、非机动车辆停车场设置在院内，对自行车、电动车、摩托车停车位进行地面划线标识；按照各类车型进行停放。

2、非机动车辆车库常开，白天和夜间进行巡视。

3、非机动车不停到车库内的，发生丢失，由车主自己承担责任。





第五节 发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾

害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过 3 分钟

一、车辆异常情况处理流程

1.1 车辆异常情况识别

巡查发现：保安人员每小时巡查一次停车场，检查以下异常情况：

车窗未关、车灯未熄、车门未锁

车辆漏油、冒烟、异常声响

车辆违规停放（占用消防通道、阻碍通行等）

可疑人员徘徊或破坏车辆

1.2 异常情况处理流程

初步判断：保安人员发现异常后，立即评估情况严重程度。

通知车主：

如车辆留有联系方式，3 分钟内电话联系车主。

如无联系方式，通过法院内部广播或监控系统协助查找车主。

现场保护：

对未锁车辆，安排专人临时看管，避免财物丢失。

对漏油、冒烟等安全隐患，设置警示标志，防止引发事故。

登记备案：

在《停车场异常情况登记表》详细记录：

车牌号、车型、颜色

异常情况描述

处理措施及结果





车主反馈（如已联系）

登记表每日汇总至物业办公室存档。

二、交通事故处理流程

2.1 轻微事故（无人员伤亡）

3 分钟内响应：

保安人员携带记录仪、对讲机、事故登记表赶赴现场。

现场处置：

拍照取证（车辆位置、碰撞部位、现场环境）。

引导涉事车辆移至安全区域，避免堵塞交通。

协助车主协商解决，必要时联系交警（122）。

登记备案：

记录事故时间、地点、涉事车辆信息、责任认定情况。

提交书面报告至法院后勤管理部门。

2.2 严重事故（人员伤亡或重大财产损失）

紧急响应：

保安人员 1 分钟内抵达现场，设立警戒区。

立即拨打 120（急救）、122（交警）、119（消防，如车辆起火）。

现场管控：

疏散围观人员，保障救援通道畅通。

提供急救包协助初步救护，直至医护人员到达。

后续处理：

配合警方调查，提供监控录像。





撰写详细事故报告，24 小时内提交法院备案。

三、自然灾害应急响应

3.1 暴雨、水淹

预警阶段：

实时关注气象预警，提前在低洼区域堆放沙袋。

应急处置：

发现积水立即通知车主移车，无法联系时使用挪车器转移。

启用排水泵，疏通下水道。

事后处理：

统计受损车辆，协助保险理赔。

3.2 大风、冰雹

防护措施：

提前用防雹罩覆盖贵重车辆（如法院公务车）。

灾后处置：

检查车辆损伤情况，登记后通知车主。

四、人员配置与培训

4.1 专职应急小组

岗位	人数	职责
应急组长	1	统筹指挥突发事件处理
现场处置员	2	执行疏散、救援、登记



岗位	人数	职责
联络员	1	对接警方、消防、急救

4.2 培训计划

季度演练：模拟车辆自燃、碰撞等场景，确保 3 分钟内响应。

年度考核：包括急救技能（CPR）、交通法规、沟通技巧。

五、配套设备清单

设备	数量	用途
挪车器	2 台	紧急移动故障车辆
急救包	3 套	止血包扎、心肺复苏
防暴盾牌	2 面	应对冲突事件
防水沙袋	50 个	防洪防涝



第四章 消防安全管理

第一节 建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责

根据《中华人民共和国消防法》以及市政府、市建委有关施工现场消防安全管理规定。结合项目现场的实际情况，加强消防的安全管理工作，达到火灾事故为零，特制订本消防管理方案。

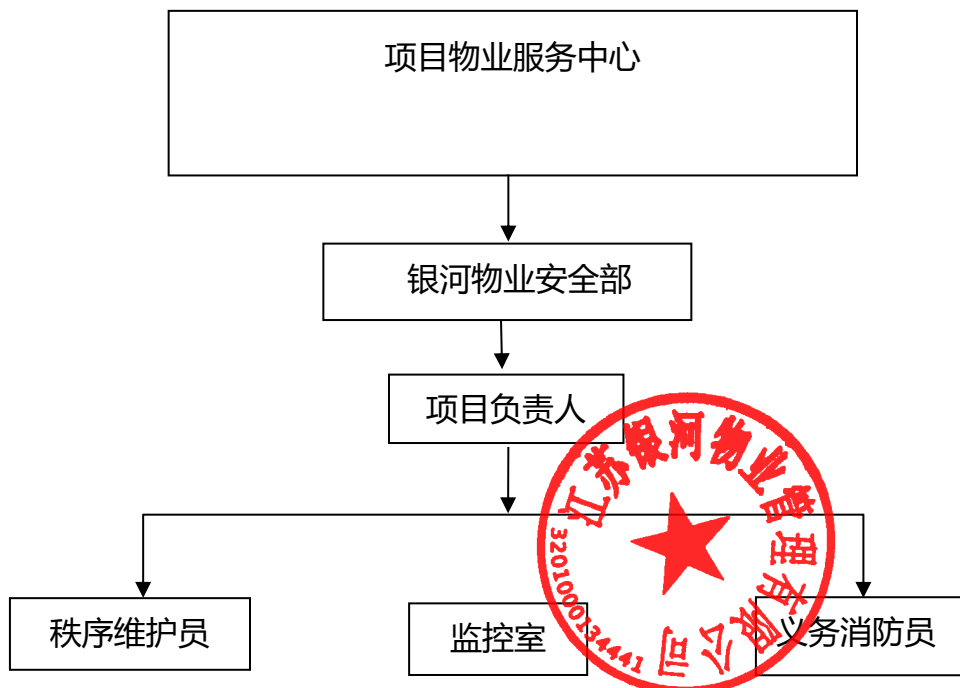
一、消防管理机构：

1、成立消防领导小组

- (1) 由项目经理担任组长；
- (2) 由项目各部门人员担任组员，成立项目消防小组；
- (3) 现场为防止火灾突发事件的发生，由各部门抽调人员，成立义务消防

队；

消防机构示意图





二、建立消防安全岗位责任制

(一) 项目经理负责项目义务消防队的组织, 并负责指挥消防演练和灭火工作。

(二) 项目经理负责义务消防队的管理、培训和专业指导。

(三) 项目经理负责监督日常消防工作和协调, 督促消防设备的维护保养, 负责执行日常的消防管理工作、值班运行和管理处义务消防队的工作。

(四) 工程人员负责指导各服务中心对消防设施设备进行检查、维护和故障排除。

(五) 全体安保人员为消防管理员, 负责巡回检查、器材管理、消防设备设施的检查。

(六) 管理处全体员工都是义务消防员, 担负防火和灭火义务。

(一) 监控室的目的及职责

1、监控室的目的

监控室是物业管理服务项目场馆视频监控系统的控制中心, 为了加强对本公司监控系统操作室的管理, 确保监控系统的正常使用和安全运作, 充分发挥其作用, 特制订本规定。





2、监控室的职责

(1) 负责日常安全监控值班, 负责物业管理服务项目场馆全天24小时监控, 掌握物业管理服务项目场馆的安全动态;

(2) 负责对各信息的日常管理, 负责监控数据的记录、整理和传送

(3) 负责领导和监控中心安排的其他工作。

3、消防监控室的巡查

(1) 检查消防控制室卫生是否干净整洁、地面是否有积水;

(2) 物品摆放是否摆放在规定的位置、是否有杂物存放;

(3) 消防控制室制度标牌等是否有脱落、缺少;

(4) 消防控制室消防电话是否能正常使用;

(5) 查看值班记录本, 是否按要求填写, 是否值班员交接班记录;

(6) 查看防火巡查记录本, 是否按要求填写;





- (7) 检查消防报警主机是否有火警、故障、联动;
- (8) 检查消防报警主机手自动状态是否正常, 手自动转换开关有钥匙的, 钥匙是否在转换开关钥匙孔内; 检查主机手动控制盘、多线控制盘运行状态是否正常;
- (9) 检查消防报警主机是否有火警、故障、联动;
- (10) 检查主机打印机是否有打印纸, 打印机是否处于即时打印状态;
- (11) 检查消防电话主机运行是否正常;
- (12) 检查消防广播运行;
- (13) 消防控制室值班人员是否有擅自离岗;
- (14) 消防控制室值班人员是否有抽烟现象; 是否有酒后工作;
- (15) 消防控制室值班人员是否能熟练操作报警主机; 熟悉应急流程是否正常、广播录放盘运行是否正常;
- (16) 关闭主电, 备用电是否能正常工作并报主电故障; 关闭备用电主机报备电故障;
- (17) 主机检测功能测试是否正常;
- (18) 主机接线是否有松动, 卫生状态良好;
- (19) 查看主机运行记录菜单, 查看主机运行记录和值班员填写的值班记录是否一致;
- (20) 消防控制室消防应急物资是否齐全;



三、消防制度



(一) 动火审批制度

1、区域内动火实行严格管理，由动火作业单位向项目办公室同意申请，获准后凭批准后的《动火作业审批表》及作业手续方可动火；

2、由甲方同意签发《动火作业证》，明确动火作业内容、作业部位、责任人、现场监控人、动火作业人员、起止时间及防范措施等内容，安排监护措施后方可实施；

3、凡在重点部位如煤气管、危险易燃场所的动火作业须报市公安消防部门，审批办理《动火作业证》；

4、未获有效批准的动火作业，不得放行动火器材入楼；擅自动火管理处有权强行制止。

(二) 消防检查制度



1、消防管理员定期对各种消防设施器材巡回检查，查找消防隐患，并做好相应纪录；

2、安全护卫员每周按规定的巡回路线、检查内容对项目巡回检查，并做好相应纪录；

3、各种安全检查，发现的问题除当场解决外，应以书面形式通知责任人限期整改，整改单位在通知书上签名后管理处存档，并按期跟踪验证。

（三）奖惩制度

每半年总结一次消防工作，对成绩突出的集体和个人给与奖励，违者予以处罚。

四、消防设施器材的设备

（一）项目物业管理处根据《中华人民共和国消防法》和《建筑防火规范》，配备相应的消防设施、设备、器材，并在消防设施、器材登记表中登录；

（二）结合项目具体情况以及设备运行情况，需要更新、改造、增补等较大项目，由管理处提出方案，公司审核后向项目办公室同意提出申请，审批后实施；



编号: YHWY/JL- -AQ-004

第 585 页



等工作；

(二) 认真、细致观察设备发出的信号指示及安保监控画面，如发生异常情况，应及时处理解决并作好记录，处理不了的要及时上报。

(三) 发生火灾警报报警或误报应迅速按照操作规程正确操作、处理并及时消除警报；如发现监控画面中有不安全因素，应立即呼叫巡逻人员处理，并做好记录，如处理不了或事关重大，应立即报告。

(四) 除正常操作外，不得随意乱动设备的按钮、开关。

(五) 严守保密制度，严禁传播监控中发现的各种情况和他人隐私。

(六) 工作时间不得做与工作无关的事。

(七) 保持消控室的安静、整洁，认真做好设备的维护、保养，发现故障及时排除，自己不能排除的应及时报请修理。

(八) 值班人员应坚守岗位，不得擅自离岗，保证消控室不间断安全运行。

(九) 认真履行交接班制度，交接班内容具体、明确，并做好交接班记录。

六、消防知识培训

(一) 每年组织 2 次保安员的消防培训；

(二) 每年 2 次，对全体人员进行消防基本知识、灭火技能、火灾事故处理程序等训练，并进行考核，记录存档；

(三) 每年不少于两次组织进行全管理处消防演习；



(四) 管理处经理、工程人员、安全管理人员、消防监控员、安防队员在上岗前必须接受相应知识和技能培训，技术人员必须有水电基础知识或资质证书，并通过消防培训方可上岗



(五) 积极参加社会各项消防活动，参加公安消防部门举办的各种培训、学习。

七、消防设备管理

按照《消防设备设施维护保养手册》实施管理。

八、消防演习

(一) 管理处每年至少组织一次消防演习，按《消防灭火作战程序》实施；

(二) 消防演习后，管理处编写消防演习报告，对在演习过程中发现的问题，管理处经理应制定相关措施，报总经理批准后安排整改，并验证其效果。



九、火灾应急方案

项目物业管理处结合实际情况，将编制《消防组织机构图》、《消防灭火程序》。火险发生时，全体员工依照《消防组织机构图》中规定的岗位，投入救火



战斗，严格按照《消防灭火程序》实施。





第二节 消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随
时正常使用

- 1、每年对消防设施整体养护 1 次。按规定配置消防器材。
- 2、灭火器：每年进行 1 次功能性检查。
- 3、消防设施（器械）检查、维修保养记录表

版本号/修改状态：A/2

编号：YHWY/JL-____-AQ-007

检查或维修保养时间		负责检查或维修保养的单位或部门	
检查或维修保养人员			
检查或维修保养的内容			
发现问题及处理情况			
备注			





第三节 易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录

一、危险品存放区设置标准

1.1 专用存储区建设

项目	技术要求
选址	远离主楼 ≥ 50 米的地下室或独立建筑，设置明显警示标识
建筑结构	防爆墙体（厚度 $\geq 240\text{mm}$ ）+防爆门（甲级防火门）
环境控制	防爆通风系统+温湿度监控（温度 $\leq 30^{\circ}\text{C}$ ，湿度 $\leq 60\%$ ）
安全设施	防静电装置、气体泄漏报警器、防爆照明、沙箱（ 2m^3 ）及灭火毯（5 张）

1.2 功能区划分

隔离存放区：不同性质危化品分柜存放（如酸类、溶剂类分置防爆柜）

缓冲检查区：入库前开箱检查区域（配备防爆工具）

应急处理区：泄漏临时处置区（配置中和剂、吸附材料）

二、专人管理操作规程

2.1 人员资质要求

专职管理员（2 名）：

持《危险化学品管理员证》+《消防安全合格证》

每年参加危化品安全知识更新培训

监督员（法院指定 1 名）：

负责双人双锁中的法院锁管理





2.2 日常管理流程

入库登记：

核对采购批文、MSDS（化学品安全技术说明书）

填写《危险品入库单》（含名称、数量、特性、入库时间）

领用审批：

实行"双人双锁+审批单"制度（需部门负责人+安保主管签字）

定期检查：

每日巡查存储环境（记录温湿度、设备状态）

每周清点库存（账物差异 $\leq 1\%$ ）

三、记录与档案管理

3.1 记录清单

记录类型	内容要求	保存期限
出入库台账	精确到克/毫升，领用人签字	永久
日常点检表	设备状态、应急物资完好性	3 年
应急演练记录	包括泄漏、火灾模拟处置过程	5 年
人员培训档案	培训内容、考核成绩、证书复印件	在职期间+1 年

3.2 信息化管理

启用电子台账系统：

扫码录入危化品信息（自动关联 MSDS）

设置库存预警阈值（余量不足 10%自动提醒）





备份机制：

本地服务器每日备份

法院内网同步存储

四、应急预案

4.1 处置流程

初期处置（1 分钟内）：

小规模泄漏：管理员穿戴防护装备使用吸附材料处理

火情：立即启动防爆区喷淋系统

紧急上报（3 分钟内）：

同步通知法院安保部、119、辖区应急管理局

人员疏散：

触发全院声光报警，引导撤离至上风向集合点

4.2 演练要求

每季度专项演练（含夜间无预警演练）

联合消防部门年度综合演练

五、监督与改进

法院月度检查：核查记录完整性、库存准确性

第三方年检：聘请安评机构进行防爆设施检测

持续改进：根据《危险化学品安全管理条例》修订及时更新制度



第四节 定期组织消防安全宣传，每半年至少开展 1 次消防演练

一、消防知识培训

- 1、每年组织 2 次保安员的消防培训；
- 2、每年 2 次，对全体人员进行消防基本知识、灭火技能。火灾事故处理程序等训练，并进行考核，记录存档；
- 3、每年不少于两次组织进行全物业服务中心消防演习；
- 4、项目经理、工程人员、安全管理人员、在上岗前必须接受相应知识和技能培训，技术人员必须有水电基础知识或资质证书，并通过消防培训方可上岗；
- 5、积极参加社会各项消防活动，参加公安消防部门举办的各种培训、学习。
- 6、每年对甲方分别进行 4 次、2 次的消防安全宣传教育。



二、消防演习

- 1、物业服务中心每年至少组织两次消防演习，按《消防灭火作战程序》实施；
- 2、消防演习后，物业服务中心编写消防演习报告，对在演习过程中发现的





问题，项目经理应制定相关措施，上项目经理批准后安排整改，并验证其效果。

三、每日防火巡查记录表单

每日防火巡查记录表

版本号/修改状态：A/2

编号：YHWY/JL-

-AQ-002

年 月 日

巡查时间	巡查人签名	巡查结果
时 分开始~ 时 分结束		
时 分开始~ 时 分结束		
时 分开始~ 时 分结束		
时 分开始~ 时 分结束		
时 分开始~ 时 分结束		
时 分开始~ 时 分结束		
时 分开始~ 时 分结束		



时 分开始~ 时 分结束		
时 分开始~ 时 分结束		
时 分开始~ 时 分结束		
时间	存在问题及整改情况	
备注：		

负责人签名：_____





第五章 突发事件及大型活动管理

第一节 制定相应的活动秩序维护方案，合理安排人员，并对场所的安全隐患进行排查

一、活动秩序维护方案

1.1 人员配置标准

岗位	人数	职责	装备
现场指挥	1	统筹协调各岗位，应急决策	对讲机、应急指挥终端
入口安检组	4	人员安检、证件核查	金属探测门、手持安检仪
区域巡逻组	6	分片巡查，维持秩序	执法记录仪、防暴器械
交通疏导组	3	车辆引导、停车管理	反光背心、指挥棒
应急机动组	2	突发事件处置	急救包、防爆毯

1.2 动线规划原则

单向流动：设置独立入口、出口通道（间距 ≥ 15 米）

分级管控：

核心区（审判区）：仅限持特别通行证人员

管控区（旁听区）：安检后进入

外围区（广场）：设置临时等候区

1.3 重点环节管控

入场阶段：

提前 1 小时开放安检，设置蛇形排队护栏





配备残疾人/老年人快速通道

活动期间：

每 30 分钟巡查卫生间、消防通道等隐蔽区域

禁止随意站立、大声喧哗（配备文明劝导员）

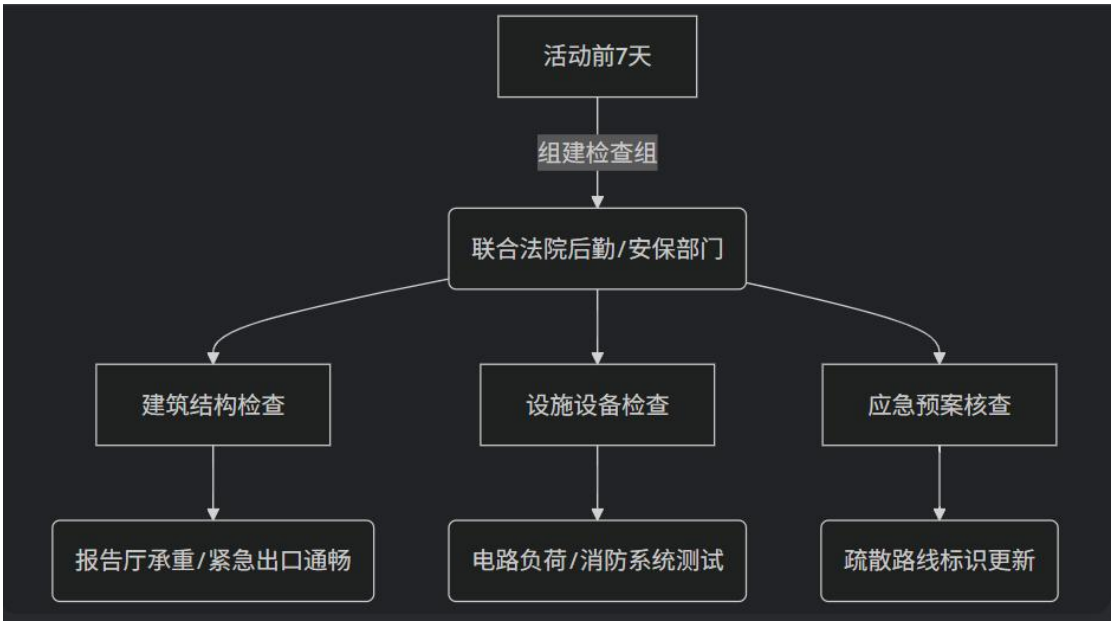
散场阶段：

分批次放行（每 5 分钟放行 1 个区域）

电梯限流，优先引导使用楼梯

二、安全隐患排查机制

2.1 排查流程



2.2 重点排查清单

类别	检查项	标准
建筑安全	紧急出口宽度≥1.2 米且无锁闭	100%通畅
电气安全	临时线路套管保护，大功率设备独立回路	无过载发热

类别	检查项	标准
消防设施	灭火器压力正常，喷淋系统水压 $\geq 0.4\text{MPa}$	全覆盖无盲区
高空坠物	吊顶、灯具、悬挂物牢固度	无松动隐患
防疫安全	应急医疗点配置（含 AED、急救药品）	符合卫健部门要求

2.3 隐患整改闭环

分级处置：

一般隐患：24 小时内整改（如更换损坏应急灯）

重大隐患：立即停用并上报（如结构裂缝）

验收复核：

整改后需法院安保负责人签字确认

预案联动：

更新隐患台账并同步调整应急预案

三、智能安防辅助系统

人流量监测：安装智能摄像头，超密度自动报警（ $>2\text{ 人}/\text{m}^2$ ）

电子围栏：周界预警系统（防闯入灵敏度 $\leq 0.5\text{ 秒}$ ）

无线紧急按钮：工作人员随身佩戴，一键触发疏散广播

四、培训与演练

岗前培训（每年 2 次）：

防暴器材使用

人群疏散指挥手势





实战演练（活动前必做）：

模拟踩踏事件处置（重点训练"人墙分割法"）

火灾联合救援（与法院微型消防站联动）





第二节 应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通

一、交通动线规划标准

1.1 功能分区设计

区域类型	设置标准	管理要求
主出入口	宽度≥5 米，双向分离通道	24 小时专人值守，配备防冲撞设施
应急通道	独立通道连接所有楼层，标识醒目	全天候禁停，每 2 小时巡查一次
VIP 通道	靠近审判区设置，独立安检	活动前 30 分钟清场管控
货运通道	后院设置，与人员流线无交叉	使用时段管控（8:00-17:00）

1.2 动态管控措施

潮汐车道：根据人流量自动调节进出方向（早高峰入口 3 车道，晚高峰出口 3 车道）

智能引导：

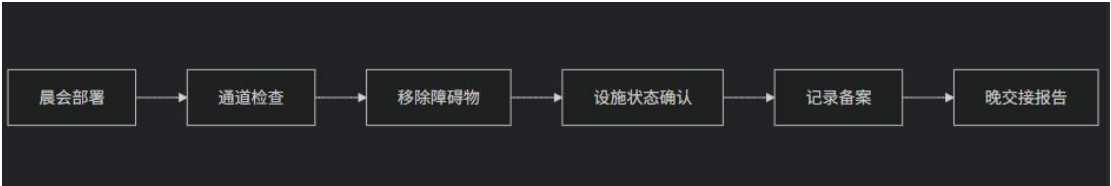
LED 屏实时显示各区域拥堵指数

配备 4 台无人机进行高空监测

二、通行保障实施方案

2.1 日常管理规范





2.2 重点区域保障

区域	保障措施	响应时限
审判楼出入口	设置物理隔离柱，活动期间增配 2 名疏导员	即时
地下停车场	安装高度限位杆（2.2 米），转角处加装凸面镜	持续
消防登高面	智能地锁管控，应急情况下 30 秒内自动解除	≤30 秒
人行斑马线	高峰时段安排交通协管员，配备手持停车牌	按需部署

三、应急处置机制

3.1 突发拥堵处置

三级预警：

黄色（人流量达容量的 60%）：增派 2 名巡逻员

-橙色（达 80%）：启动备用出口

-红色（达 100%）：暂停人员进入

联动响应：

与辖区交警建立实时通讯，必要时请求支援

3.2 设备故障应对

道闸故障：立即切换人工模式，确保 15 秒/车通过效率

照明中断：应急照明 5 秒内自动启动，备用发电机 30 秒内供电





四、智能管控系统

4.1 硬件配置

设备	功能	部署点
车牌识别系统	自动识别公务车/访客车辆	所有出入口
热成像摄像头	夜间及恶劣天气下监测人流	通道顶部
智能计数传感器	实时统计各区域人车流量	门框/地面嵌装

4.2 软件平台

交通态势看板：集成视频监控、报警信息、设备状态

预警推送：拥堵超阈值时自动短信通知管理人员

五、监督考核

日常检查：

随机抽查录像核查通道畅通情况（每周≥3 次）

绩效考核：

响应超时 1 次扣 0.5 分（年度总分 10 分制）

连续 3 月无投诉给予安全奖金





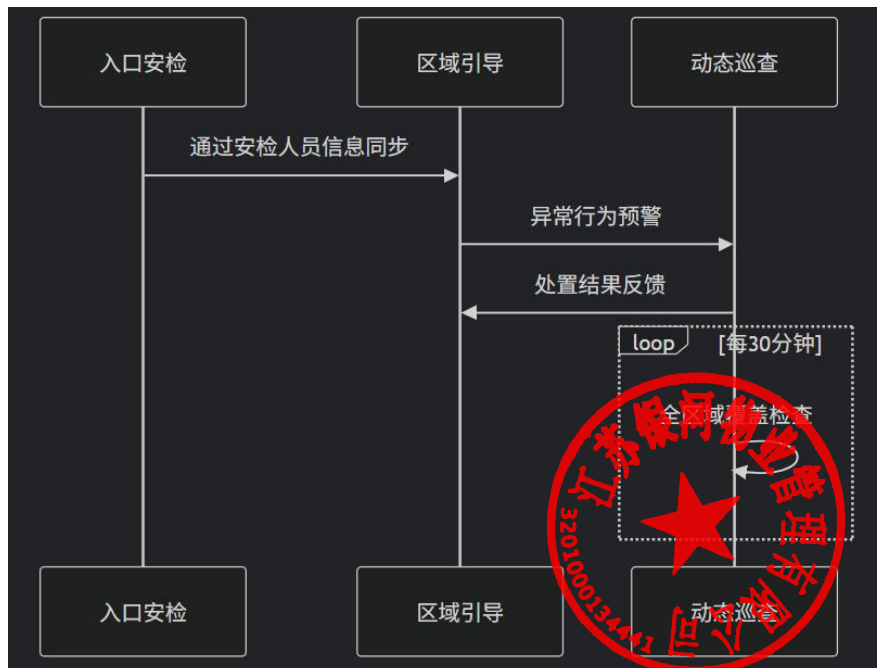
第三节 活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事件的处置工作，确保活 动正常进行

一、现场秩序维护体系

1.1 三级管控架构

管控层级	责任范围	人员配置	装备标准
核心区	审判席、证人席等 关键区域	法院法警+专职安保 (2 人)	执法记录仪、便携式安 检设备
管控区	旁听席、媒体区	安保小组 (4 人)	对讲机、防暴盾牌
外围区	大厅、走廊、出入 口	巡逻岗 (3 人)	扩音器、应急医疗包

1.2 秩序维护标准流程



二、突发事件分类处置



2.1 事件分类与响应

事件类型	处置流程	响应时限
人员冲突	1. 隔离涉事方 2. 带离至调解室 3. 必要时报警	≤1 分钟
突发疾病	1. 启动 AED 急救 2. 开辟急救通道 3. 联系 120	≤30 秒
设备故障	1. 启用备用设备 2. 技术员现场处置 3. 启动人工替代方案	≤2 分钟
安全威胁	1. 触发一键报警 2. 启动防暴预案 3. 配合警方处置	≤45 秒

2.2 应急物资配置

核心物资：

防暴叉 2 套、灭火毯 5 张、急救箱 3 个（含硝酸甘油等急救药品）

智能装备：

声波驱散器（非致命性）、应急广播系统（覆盖全楼）

三、全流程保障措施





3.1 活动前准备

压力测试：

模拟 200 人同时入场安检（通过率 $\geq$ 60 人/分钟）

消防系统联动测试（喷淋启动 $\leq$ 10 秒）

预案演练：

开展防冲撞、急救转运专项演练（每月 1 次）

3.2 活动进行中

双监控制度：

视频监控室与现场指挥台实时联动

设置行为分析摄像头（自动识别异常聚集）

通讯保障：

配备抗干扰数字对讲系统（备用频段 3 个）

3.3 活动结束后

分级撤离：

优先疏散老弱病残（专用电梯管控）

分区域引导离场（间隔 5 分钟/批次）

终末检查：

清查遗留物品（使用金属探测仪）

设备复位报告（1 小时内完成）

四、人员培训认证

资质要求：

安保人员持《保安员证》+《急救员证》





指挥人员通过法院安保专项培训

实战考核：

盲测突发事件处置（年合格率≥98%）

五、智能安防系统

系统模块	功能	技术参数
人脸识别预警	实时比对在逃人员数据库	识别准确率≥99.7%
热力图监测	动态显示区域人员密度	刷新频率 1 次/10 秒
智能广播	分区定向发布指令	支持中英文双语播报





第六章 处理突发事件

第一节 制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任

指导思想

以全国政法工作会议精神为指导，充分认识当前人民法院安全保卫工作所面临的严峻形势，以防案件、防事故、防破坏、保安全为重点，坚持以防为主，严防、严管、严控相结合，早检查，早预防，周密部署、精心组织，狠抓落实，坚决消除各类安全隐患，积极防范和妥善处置各类矛盾纠纷，确保我院审判执行工作顺利有序进行。

二、应急处置原则

总的原则是发现要早，处置要好，千方百计地防止事态扩大，最大限度地减少人员和财产损失。

（一）整体作战原则

应急突发情况发生后，驻勤保安队（班）必须在公司和法院主管部门的统一领导下，分级负责，各司其职，形合力，确保有序、高效地开展应急处置工作。保安员不得擅自处理重大应急情况。

（二）快速反应原则

处置应急突发情况，要做到早发现、早报告，边行动边报告，确保信息畅通，闻警而动，力戒反应迟钝，错失战机。

（三）因情施策原则

遇到原因、性质较为复杂的应急情况时，应坚持因情而异，因地制宜，根据现场情况灵活应对，不可死板教条。





（四）密切配合原则

驻勤保安队（班）长是处置应急情况的指挥者和第一责任人，在确保所属保安人员拉得动、用得上的同时，要接受所服务单位领导和主管部门负责人的调动、指挥，与法院协调一致地做好应急情况处置。队（班）长不在时应指定负责人。

（五）以人为本原则

牢固树立救人第一的观念，坚持把救死扶伤，保障人员生命安全作为首要任务，最大限度地减少突发事件造成的人员伤亡和财产损失。

（六）恪尽职守原则

面对突发情况，全体保安员必须服从命令，听从指挥，挺身而出，尽职尽责，迅速赶到应急现场。对不听指挥，擅自离岗，甚至临阵脱逃者，一律严肃处理。

（七）自身防护原则

处置应急情况重在沉着冷静，不能盲目蛮干。要对突发事件可能造成的伤害和风险作出准确判断，采取稳妥、科学、适度的方式进行处理，避免因防护措施不当造成自身伤害。

三、应急组织机构及职责

针对本项目情况，本公司成立应急处置专业队，主要包括：

应急队队长：

应急组成员：

应急处置专业队联系方式：

本公司建立以应急队队长，应急组成员参加的突发事件应急处置保安服务领导小组，负责启动应急响应，统一领导、指挥协调相关应对处置工作。应急小组



下设办公室，负责信息收集、监测预警、分析研判、拟订制度、预案管理、组织培训、系统调度等。一般突发事件一旦发生，指挥应急小组立即进入战时状态，启动应急指挥体系，应急小组办公室负责落实队长各项指令要求，及时下达任务，确定法律服务团队，建立指挥通信联络机制，加强综合联络协调及具体业务指导，组织开展服务行动，做到集中领导、统一指挥、责任明确、信息畅通、反应快捷，运转高效。

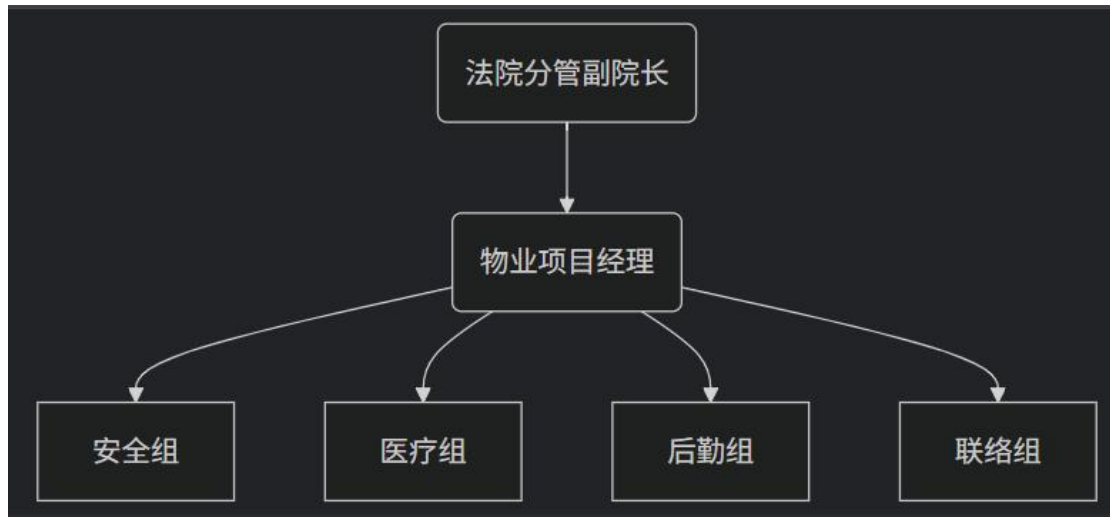




第二节 建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责

一、应急队伍组织架构

1.1 指挥体系



1.2 专业分组配置

组别	编制	核心职责	资质要求
指挥组	3 人	决策指挥、资源调配	通过市级应急管理培训认证
安全组	8 人	现场管控、防暴处置	持保安证+防暴器械操作认证
医疗组	2 人	紧急救护、防疫消杀	红十字急救员证+AED 使用资质
后勤组	4 人	设备保障、通道疏通	特种设备操作证（电工/电梯等）
联络组	2 人	警医联动、信息报送	熟悉法院应急预案流程

二、岗位职责明细

2.1 指挥组职责

总指挥：





启动/终止应急响应（Ⅲ级及以上突发事件）

授权调用应急资金及外部资源

现场指挥：

执行处置方案并实时上报进展

协调各组工作衔接

2.2 专业组职责

组别	具体职责	关键指标
安全组	1. 实施人群隔离与疏散 2. 控制危险源 3. 保护证据链	响应速度≤1 分钟
医疗组	1. 实施 CPR 等急救措施 2. 疑似传染病隔离 3. 心理危机干预	急救设备到位≤30 秒
后勤组	1. 应急电力保障 2. 破拆工具供应 3. 备用通道开启	设备故障修复≤15 分钟
联络组	1. 对接 119/120/110 2. 统一信息发布 3. 家属联络	 警情传达准确率 100%

三、应急响应机制

3.1 分级响应标准

事件等级	判定标准	响应要求
I 级（重大）	人员伤亡/建筑严重损坏	全院疏散+外部救援联动
II 级（较大）	局部秩序失控/设备重大故障	启动备用场地+专业组全员到位
III 级（一般）	个别冲突/小型设备故障	责任组现场处置+每小时汇报

3.2 处置流程



四、装备与培训

4.1 专项装备清单

装备类型	配置标准	管理要求

装备类型	配置标准	管理要求
应急指挥终端	4G/5G 双模卫星定位对讲	24 小时开机，电量≥80%
急救装备	AED+创伤急救包（含止血带）	每月性能检测
破拆工具	液压剪扩器+电动破门器	专人保管，季度演练

4.2 培训演练计划

月度专项培训：

防暴队形训练（针对安全组）

心肺复苏复训（针对医疗组）

季度综合演练：

模拟夜间停电+人员踩踏复合事件

邀请消防部门联合演练

五、考核与改进

5.1 绩效考核

指标	考核标准	奖惩措施
响应速度	超时 1 次扣 2 分	年度累计扣 6 分取消评优
处置规范度	按预案执行偏差≤1 项	重大偏差需重新认证
装备完好率	抽查合格率≥98%	低于 95% 全组加训

5.2 持续改进

案例复盘：重大事件处置后 72 小时内召开分析会

预案更新：每年根据演练结果修订处置流程





第三节 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资

一、目的

为了规范应对各种突发事件，建立健全突发公共事件应急机制，提高项目部应对突发公共事件及风险的能力，有效预防、控制和最大限度地消除公共事件危害，充分保障客户财产及生命安全，特制订本应急管理制度。

二、适用范围

适用于本保安服务项目部发生突发公共事件时。

三、职责

- (一) 项目部及安保部负责建立健全的公共事件应急机制；
- (二) 日常负责对应急突发事件进行有效培训、演练工作。

四、应急预案通用处置原则

1.自然灾害处置：

重点收集自然灾害预报信息，做好防灾抗灾应急措施，日常加大员工培训，成立应急指挥小组，对已发生自然灾害，组织人员及时按照应急流程进行处置，并记录抢险处理结果及记录。

2.制订预案：

根据项目部实际情况，制订各种突发事件应急处置预案。

3.组织培训：



项目安保部负责按照计划、季节变化开展各种突发事件的应急处置培训、演练。

4.建立网络：

项目部负责与附近医院、消防队、派出所、供电所等建立快速救护、救援的联络通道及方式，将紧急联络电话、负责人列入监控中心相应记录中。

5.宣传教育：

日常应在管理区域开展活动、刊物、宣传栏等向全体员工及法院工作人员开展安全防范宣传及教育活动，并对活动情况进行详细记录。

6.工作原则：

防消结合、预防为主，统一领导、分级负责，依法规范、加强管理，快速反应、协同应对，保护公众安全及所服务单位财产、生命安全。

7.现场保护：

案件查处应严格遵守国家法律法规，协助公安机关对管理区域内发生的刑事、治安案件进行调查取证，案件查处应遵循“四不放过”原则，分析原因、举一反三、查清事实、认定责任、堵塞漏洞。





第四节 每半年至少开展 1 次突发事件应急演练，并有相应记录

一、演练规划与执行标准

1.1 年度演练计划

季度	演练主题	演练形式	参与部门
Q1	消防疏散+初期火灾扑救	无预警突击演练	全体物业+法院办公室
Q3	防暴恐袭击+人员急救	情景模拟演练	安保部+医疗组+辖区派出所

1.2 演练执行流程



二、演练内容设计

2.1 必训科目清单

基础科目：

应急通讯系统测试（对讲机/广播）





疏散路线熟悉度检验

急救设备操作考核

专项科目：

化学物品泄漏处置（针对档案室）

庭审突发冲突管控（模拟旁听人员骚乱）

2.2 情景库建设

情景类型	模拟要点	考核指标
自然灾害	地震导致电梯困人+电路中断	双路通讯建立≤3 分钟
公共卫生	突发传染病疑似病例隔离	负压转运启动≤5 分钟
治安事件	持械冲击安检口	防暴组到位≤1 分钟

三、记录与档案管理

3.1 记录内容标准

过程记录：

视频录像（多角度拍摄，保存≥2 年）

时间节点表（精确到秒级）

评估记录：

《演练效果评分表》（含 20 项细分指标）

《物资消耗登记表》

3.2 档案保存体系

档案类型	保存形式	保存期限	查阅权限



档案类型	保存形式	保存期限	查阅权限
演练方案	纸质+电子加密	5 年	项目经理以上
影像资料	云端备份+硬盘存储	3 年	应急领导小组
改进通知书	法院 OA 系统归档	持续有效	相关责任人

四、质量保障措施

4.1 第三方监督

每两年聘请应急管理局专家参与演练设计

邀请消防部门对消防专项演练评分

4.2 持续改进机制

问题整改：

一般问题：演练后 7 日内完成整改

系统性问题：列入年度安全改造计划

预案更新：

根据演练结果每年修订 1 次综合预案

每半年更新应急处置卡（口袋版）

五、考核问责制度

5.1 个人考核

考核项	达标标准	奖惩措施
响应速度	达到预案规定时限	每超时 10%扣当月绩效 5%



考核项	达标标准	奖惩措施
操作规范度	错误≤1 处	重大错误需重新认证

5.2 部门考核

演练参与率 < 90%的部门须补训

连续两次评分末位部门负责人诫勉谈话





第五节 发生意外事件时，及时采取应急措施，维护办公区域物业管理服务正常进行，保护人身财产安全

一、应急响应分级机制

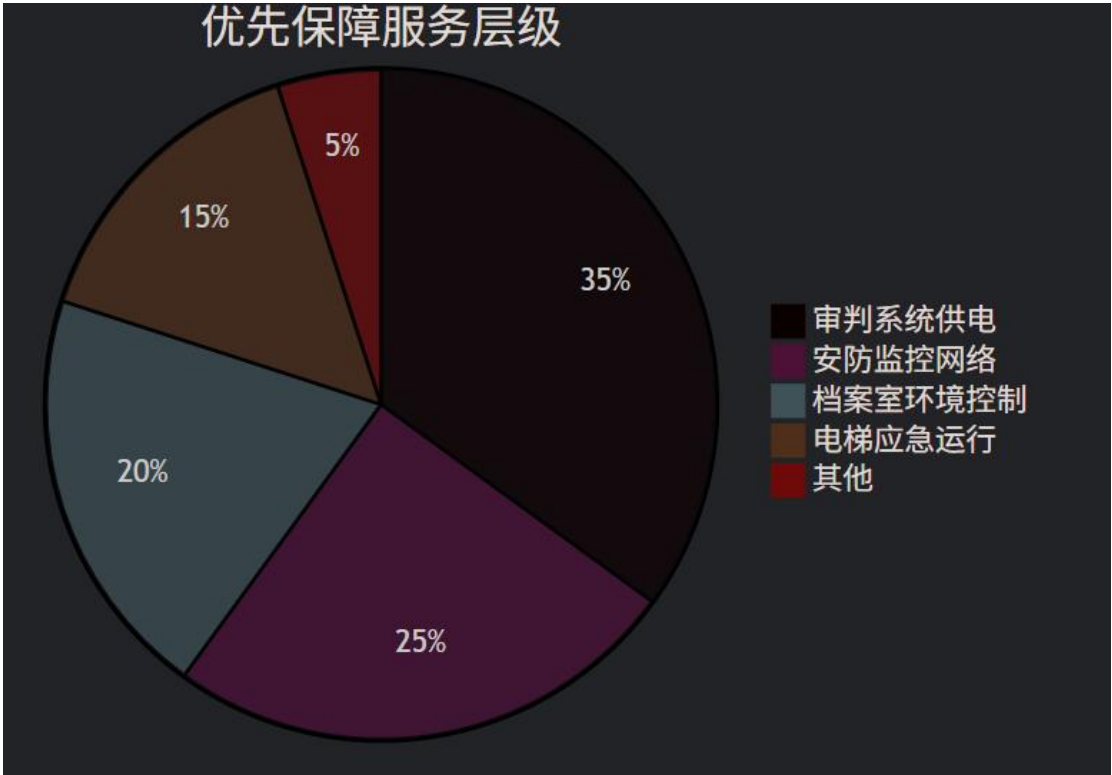
1.1 事件分类与响应标准

事件等级	判定标准	响应措施
I 级（重大）	人员伤亡/建筑结构受损/刑事案件	1. 立即启动全院疏散 2. 封锁现场并报警 3. 启用备用办公场所
II 级（较大）	局部停电/管道爆裂/群体冲突	1. 专业组 30 分钟内控制事态 2. 启动临时供电/供水 3. 实施区域隔离
III 级（一般）	设备故障/小型火灾/个别纠纷	1. 责任部门 15 分钟到场处置 2. 保障核心业务不间断 3. 做好善后记录

二、核心业务保障措施

2.1 关键服务保障清单





2.2 快速恢复方案

受影响系统	应急措施	恢复时限	责任人
电力系统	切换备用电源+启用移动发电车	主干线路≤5 分钟	工程主管
网络系统	启动 4G 热点备份+核心数据离线保存	审判系统≤3 分钟	IT 运维
供水系统	启用应急水箱+瓶装水配送	饮用水≤15 分钟	后勤组长

三、人身财产安全保护

3.1 人员保护流程

紧急疏散：





采用"声光报警+人工引导"双模式

残疾人/孕妇通过专用逃生舱转移

医疗救护：

每层配置 2 个急救点（含 AED）

与最近三甲医院建立绿色通道

3.2 财产保护方案

资产类型	保护措施	监控要求
案卷档案	防磁柜存储+双人双锁管理	24 小时红外监控
电子设备	不间断电源+防静电措施	温湿度实时监测
涉案财物	保险柜+震动报警装置	双摄像头交叉覆盖

四、应急处置工具箱

4.1 移动应急单元配置

装备类型	功能说明	部署密度
快速隔离栏	3 秒展开的硬质隔离带	每 50 米 1 组
应急照明塔	360°照明覆盖，续航 8 小时	每个楼梯间 1 台
多功能处置箱	含防毒面具、绝缘工具、破拆器材	每班组 1 套



4.2 智能辅助系统

人员定位系统：通过工牌 RFID 实时追踪关键岗位人员位置

资产电子围栏：贵重物品移动超范围自动报警



五、事后恢复与改进

5.1 四步恢复法

损害评估：2 小时内完成初步损失统计

优先恢复：按"审判-办公-后勤"顺序修复

全面消杀：专业公司进行环境安全检测

流程优化：72 小时内修订漏洞预案

5.2 持续改进机制

案例库建设：典型事件处置方案数字化存档

季度压力测试：模拟极端场景下的承载能力





第六节 办公区域物业管理服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门

一、应急终止后的三级恢复机制

1.1 快速响应阶段（0-2 小时）

工作重点	执行标准	责任部门
现场安全确认	专业机构出具结构/环境安全检测报告	工程部+第三方检测
基础服务恢复	确保供电/供水/电梯等核心设施优先恢复运行	设备运维组
临时安置点设立	就近设置休息区（配备饮水机、急救包、充电设备）	后勤保障组

1.2 全面恢复阶段（2-24 小时）



1.3 长效改善阶段（24-72 小时）

物理修复：完成墙面/地面等可见损伤修复

系统升级：根据事故暴露短板改进设备/流程

心理干预：聘请专业机构开展心理疏导



二、受影响人员关怀方案



2.1 分级关怀标准

影响程度	关怀措施	执行时限
轻伤人员	1. 专人陪护就医 2. 每日病情随访 3. 营养品慰问	持续至康复
重大创伤	1. 垫付医疗费 2. 家属住宿安排 3. 法律援助	建立长期帮扶档案
心理受创	1. 专业心理咨询 2. 弹性工作安排 3. 定期回访	不少于 3 个月

2.2 部门协作机制

跨部门联络官：指定专人对接受影响部门

业务连续性支持：

提供临时办公场地

优先恢复关键业务系统

重要数据紧急恢复服务

三、损失评估与补偿流程

3.1 三维评估体系



评估维度	评估方式	输出成果

评估维度	评估方式	输出成果
财产损失	保险公司+物业联合勘查	《损失鉴定报告》
服务中断	系统日志分析+影响部门访谈	《业务影响分析》
声誉影响	舆情监测+利益相关方调查	《形象修复建议》

3.2 补偿执行标准

快速通道补偿：

小额损失（< 5000 元）3 个工作日内赔付

提供"先行垫付-保险追偿"服务

特殊情形处理：

涉案财物损失启动司法协同程序

历史档案受损聘请文物修复专家

四、改进预防措施

4.1 整改闭环管理

问题类型	整改要求	验收标准
设备缺陷	更换/升级并增加冗余设计	72 小时连续压力测试合格
流程漏洞	修订 SOP 文件+全员培训	通过模拟演练验证
人为失误	实施双人复核制度+电子留痕	三个月无同类错误

4.2 记忆固化行动

案例教学：将事件编入年度安全培训教材



警示标识：在事故原址设置智能提醒装置

纪念活动：每年开展"安全日"主题教育活动

五、专项保障资源

5.1 合作资源库

服务类型	合作机构	响应承诺
心理干预	市心理咨询师协会	24 小时热线+2 小时到场
法律支持	签约律师事务所	重大案件 1 小时内响应
灾后修复	建筑安全鉴定中心	出具报告不超过 6 小时





第七节 事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案

事故应急准备与响应总结报告

单位代码：

时间：

年 月 日

编号：

事故简介			
事故原因 分析			
事故责任			
应	内 容	存在主要问题	改 进 意 见
急	内、外部联		
准	络是否有效		
备	与相关方相		
与	互配合情况		
响	应 急 机 构		
应	(人员) 实		
计	施效果		
划	应 急 设 备、		
实	器材是否满		
施	足需求		
验	应急措施是		
证	否可行		



应吸取的经验教训及改进措施：

此表由编制单位和安全管理部保存 保存期三年 编制人：

第 页 共 页

报告中应吸取的经验教训及改进措施可加附页详细说明。





6、会议服务

第一章 会场卫生

第一节 每日擦拭会议室中的桌、椅、门、茶几、桌柜、窗台做到无尘、无污渍

一、清洁服务规范

1、基础标准

实现"双无"要求：

- ✓ 目视无灰尘（强光侧照检验）
- ✓ 手拭无污渍（白手套检测法）

2、专项清洁指标

区域	清洁标准	工具选择
会议桌	木质表面无手印、无水渍	超细纤维抹布+木器保养剂
座椅	扶手无汗渍、椅腿无积尘	缝隙吸尘器+抗菌喷雾
门窗	玻璃透光无痕、轨道无杂物	玻璃刮+微型吸尘头
茶几	镜面级反光、边角无垢迹	纳米海绵+酒精消毒液
文件柜	内部隔层无纸屑、滑轨顺滑	磁性除尘掸+硅脂润滑剂
窗台	无盆栽土渍、无雨水痕迹	蒸汽清洁机+去碱剂



二、标准化清洁流程

1、晨间基础清洁（07:00-08:00）

干湿分离作业：



① 先用静电除尘掸处理高处

② 再使用微湿抹布分区擦拭

③ 最后用干燥毛巾收尾

2、会间即时维护

配备隐形清洁小组：

✓ 每 2 小时巡查补充耗材

✓ 会休期间快速整理（5 分钟标准）

3、深度保养计划

每周二：皮革座椅养护

每月 15 日：木质家具打蜡

每季度：窗帘干洗消毒

三、智能清洁管理

1、数字化质检

使用表面洁净度检测仪（ $\leq 50\text{RLU}$ ）

电子巡检系统（NFC 打卡记录）

2、环保措施

采用电解水清洁技术（零化学残留）

推行“四色抹布”分区管理：

✓ 红色-卫生间

✓ 蓝色-玻璃

✓ 绿色-家具

✓ 黄色-电子设备





四、应急处理预案

1、突发污渍处理

污渍类型	处理方案	时限要求
墨水	专用去渍剂点射处理	≤3 分钟
咖啡	吸湿垫+酵素清洁剂	≤5 分钟
油渍	玉米粉吸附+溶剂擦拭	≤8 分钟

2、重大活动保障

实施"1+3"保障:

1 名专职管家+3 人应急小组

备用清洁箱配置:

- ✓ 便携式吸尘器
- ✓ 快速除味喷雾
- ✓ 隐形修补套装

五、质量监督体系

1、三级检查制度

保洁员自查（作业后立即进行）

领班全检（使用荧光检测笔）

项目经理抽检（每周覆盖所有会议室）

2、持续改进

每月清洁工艺研讨会





每季度客户满意度调研

年度清洁设备升级





第二节 会议室、接待室等内所有物品摆放整齐，所需物品准备齐全。会后及时 清理（清场），检查是否有遗留物品等

一、会前物品配置标准

基础物品清单

区域	必备物品	摆放标准
会议桌	话筒（含备用电池）、便签纸、铅笔	间距 50cm 等距摆放
茶水台	消毒茶具、瓶装水（常温/冰镇）	商标朝向统一
文件区	会议资料（按份分装）	直角对齐摆放
技术设备	翻页笔、HDMI 线、激光笔	预连接测试完好

2、等级化配置

普通会议：基础配置+录音设备

接待会议：增加鲜花（高度≤30cm）、茶歇（独立包装）

涉外会议：配备同声传译接收器+多语种资料

二、会中动态维护

1、服务标准

每 30 分钟无声巡场 1 次：

- ✓ 补充消耗品（笔、纸、水）
- ✓ 更换烟灰缸（不超过 3 个烟头）
- ✓ 调整室温（保持 $22\pm 1^{\circ}\text{C}$ ）

2、物品复位要求

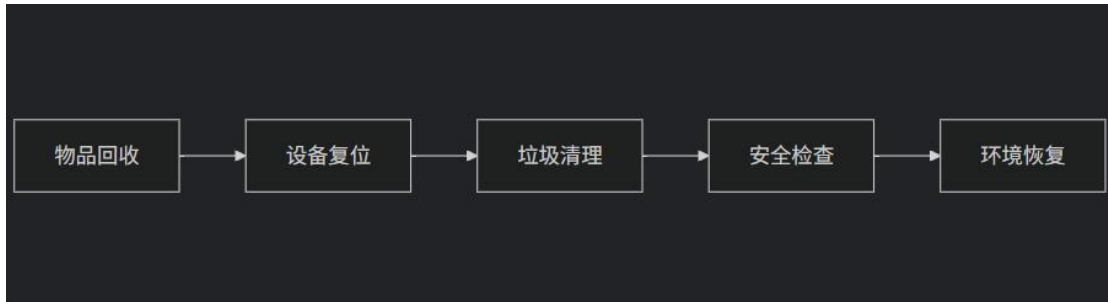




移动物品即时归位（误差 $\leq 2\text{cm}$ ）

倾倒水杯立即更换（间隔 ≤ 5 分钟）

三、会后清场流程（10 分钟标准）



2、遗留物处理

建立"三登记"制度：

发现登记（拍照+文字描述）

暂存登记（专用保密柜）

认领登记（核对身份信息）

四、智能管理系统

1、数字化巡检

物品定位传感器（偏离报警）

智能库存管理（自动预警补货）

2、质量监控

360°影像对比系统（比对标准场景）

压力传感桌布（监测物品位移）

五、应急保障

1、快速补给方案

设置 5 分钟补给圈（各楼层应急柜）





备品清单：

物品	储备量	更换周期
折叠椅	20 把	每月检查
临时桌签	50 个	即用即补

2、特殊情形处置

涉密会议：启用防泄密清洁包（含碎纸机）

连续会议：15 分钟快速翻台流程

六、监督考核

1、四级检查机制

服务员自查（100%覆盖）

领班复查（抽查 50%）

部门经理巡查（每日随机 2 间）

神秘顾客检查（每月 1 次）

2、考核指标

物品齐全率≥99.9%

遗留物发现率 100%

翻台准时率 100%





第三节 定期清洗茶杯，定期消毒，茶杯茶盖无黄斑、无缺口

一、茶具卫生标准

1、外观要求

杯体：光洁无茶垢（白度 $\geq 85\%$ ）

杯盖：无磕碰缺口（边缘完整度 100%）

杯底：无沉淀水渍（干燥度检测达标）

2、微生物标准

菌落总数 $\leq 5\text{CFU}/\text{cm}^2$ （按 GB 14934 检测）

大肠菌群不得检出

表面 ATP 检测值 $\leq 30\text{RLU}$

二、标准化清洁流程

1、日常清洗消毒（会前 1 小时）





2、深度保养（每周日）

除垢处理：食品级柠檬酸溶液（60℃浸泡）

密封性检测：倒置测试（无渗漏）

损耗筛查：紫光灯检查隐形裂纹

三、专业化操作规范

1、清洗消毒步骤

步骤	操作要求	技术参数
1	40℃温水预冲	水流压力≤0.2MPa
2	氧净溶液浸泡（1:100 配比）	15±2 分钟
3	超声清洗（40kHz）	水温 50℃/5 分钟
4	高温蒸汽消毒	121℃/15 分钟
5	紫外线柜存储	照射 30 分钟

2、破损控制措施

使用硅胶垫清洗篮

实行"手对手"交接清点

配备专用杯盖存放架

四、质量监控体系

1、三级检查制度

操作员自检（每批次）

质检员抽检（20%比例）





卫生督导月检（ATP 检测）

2、数字化管理

茶具身份编码（一物一码）

消毒记录电子看板

使用寿命预警系统

五、应急处理预案

1、突发缺口处理

立即停用并登记编号

48 小时内补充同款茶具

碎片按医疗废物处置

2、顽固茶渍处理

小苏打膏体局部擦拭

食品级过氧化物浸泡

顽固污渍茶具淘汰制

六、耗材管理

1、清洁剂标准

符合 GB 14930.1 食品级要求

无磷配方（环保认证）

2、更换周期

物品	更换标准	强制报废时限
陶瓷茶杯	出现 2 处以上缺口	3 年





物品	更换标准	强制报废时限
玻璃杯	可见划痕≥3 条	2 年
不锈钢滤网	网孔变形≥20%	5 年





第二章 会场服务

第一节 会场布置

会场布置虽然是个细节，但却是整个会议的一个面子问题，给参会者留下对会议的第一印象，是非常重要的。会场布置通常由会议场所提供方和会议筹备人员配合完成，在会场布置之前，通常会出个会场布置方案，甚至画出会场布置的效果图，报告给会议领导小组来审批。

一、会场布置总体要求

会场布置要与会议的内容相匹配，根据会议内容可把会场布置为：喜庆热闹的、动感活跃的、严谨商务的，等等。

（一）会场的设计和布置

1.席位与配套手段的设计和布置

包括席位安排、会名、桌签、会徽、主席台、灯光、台幕、场景装饰等几个方面。

（1）会场整体布局

要点：

- 1) 要善于利用人的心理认同感，选择适合的会场布局。
- 2) 众多与会人员在同一空间里，所处位置不同，角度不同，心理感受也不同。

2.会场整体布局大体上可以分为以下几种形式：

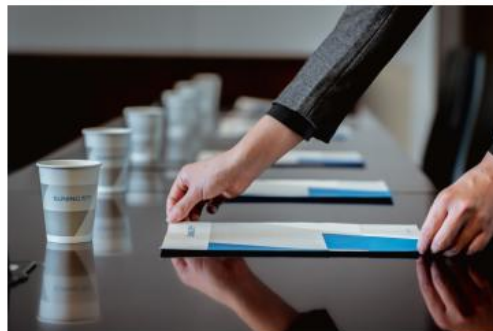
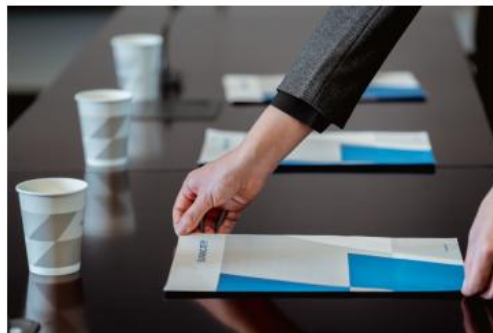
（1）礼堂形布局。

- 1) 特点：场面开阔，较有气势，适合召开大中型代表大会、报告会、总结表彰大会等。



2) 要求：椅子成排地面对主席台、演讲者或讲台。

椅子两侧间隔一般为 0.05 米，椅子前后排之间的最小距离为 0.9 米。



(2) 课堂形布局。

无论会议大小，常会使用这一形式。与会人员只坐在桌子的一侧。这种情况下，一般用 0.3~0.15 米深的长方形桌，并且在会场中间有一条中央通道，每张桌子之间约留 1.2 米空间。桌子的长度则取决于会场大小和人数多少。

(3) “U” 形布局。

“U” 形布局属小型会议布局。如果两侧均安排座位则使用 0.15 米左右深度的长方形桌；如果只在桌子的一侧安排座位，一般使用 0.3 米深的长方形桌



子。

(4) 马蹄形布局。

马蹄形布局和“U”形布局差不多，只是主席台和两侧桌子之间用曲线形桌子连接，从而钝化拐角部分。

马蹄形布局和“U”形布局适合董事会议和相互交流类会议以及视听讲演。

(5) 中空方形和圆形布局。

这类布局没有明显的主席台设置，相当于把马蹄形布局和“U”形布局的两端连接起来。适合小型会议。一般最多安排 40 人。

(6) “E”形布局。

“E”形布局是“U”形布局的一个变形。0.15 米左右深的长方形桌，椅背间的距离要有 1.2 米，便于走动。

(7) “T”形布局。

“T”形布局有一个 0.15 米深的主席台。一排桌子从主席台的中央一直向后延伸到需要的长度。这排桌子通常是由两张桌子合并而成，形成 1.5 米深的长方形单元。

(8) 董事会议布局。

这类布局属小型会议布局。由两排桌子合并形成一列，铺上桌布形成 1.5 米宽的长条桌，长度可任意。每位的桌面深度是 0.6 米左右。

(9) 圆桌形布局。

圆桌形布局可以将会议分成多个讨论小组，最常用的是 1.5 米宽桌子，有 8~10 个座位。各个桌子中心之间的距离至少为 3 米，椅子和墙之间要有 0.6 米的空间留给服务小姐。





(10) 会谈类会议布局。

双边会谈一般将谈判桌排成长方形或椭圆形，双方各坐一边，主方位于背门一侧或进门后的左侧。

涉外会谈的双方主谈人位于中央，其他人员按右高左低惯例排列；译员可安排在主谈人的右边位置，以便于双方交流；记录员则安排在两端或后排。

桌上应放置中外文席卡。

(11) 宴会类会议布局。

宴会的桌形有圆桌、长桌、方桌、马蹄形桌、“T”字形桌等。

桌数较多时，桌子之间应空出一定距离，以便于主客之间的互相敬酒。

在桌次安排上，主桌安排主人或主宾就座，其他每个次桌都应安排主方人员陪同。

主桌应面向次桌或被围在次桌中间，次桌的主要陪同人员和主要客人要面向主桌。

如果只有两桌，主桌一般设在进门的右侧或里侧。

席位安排上，一般情况下，主人居中而坐。其他席位的高低以离主人座位远近而定。距离相等时，涉外宴会右高左低。

3.会名

会名指以会议名称为主要内容的会议信息的文字性标志。

具体制作方法有以下两种：

(1) 将会议名称用广告色书写在一定规格的纸张上，然后将纸张均匀排列固定在横幅上。

(2) 按适当的规格将会议名称的每一个字用铅笔在胶版纸上打草稿，割下，





均匀排列固定于横幅上。

4.桌签

桌签是标明就座人姓名的标签，其制作方法有以下两种：

(1) 用硬塑料做的三棱柱体，平放于桌面上，在前后面都写上人坐人的姓名。

(2) 用卡纸做材料，按适当的规格剪成长方形，然后将一端剪成锥形，将锥形部分向后折 90 度，平放桌上，写上就座人的姓名。

5.会徽

会徽即体现或象征会议精神的图案性标志，其悬挂方式为：

(1) 由政府部门主办的会议，悬挂于台幕正中黄金分割线处为宜，形成会场的视觉中心，具有较强的感染和激励作用。

(2) 公司团体、经济部门、一般单位召开的会议可灵活安排，大多悬挂在主持人背后墙壁的正中心位置。

6.主席台

具体设计时应遵循以下原则：

- (1) 确定主席台长短和排数。
- (2) 座次安排。
- (3) 简化。
- (4) 台高标准。
- (5) 台口、台深的重要性。
- (6) 视会议规模调整。



7.灯光

灯光的强弱、明、暗及颜色，会给会场带来不同的视觉效果。

在布置中应注意以下几个问题：

(1) 一般情况下宜选用白炽灯为会场照明光源，以黄光代替白光，白光刺眼，易使人产生视觉疲劳。

(2) 注意把握主席台与台下代表席光线亮度的比例。

8.台幕

主席台的台幕一般用紫红色和深蓝色面料。红色热烈，蓝色柔和、宁静，以会议性质来合理选择。一般用单色，也可用分割法，配以两种颜色。

9.与会人员坐席摆放

与会人员坐席的摆放按照会场整体布局来设置。一般每一排的座位数目不超过 15 人。

10.装饰性布置

装饰性布置通常是指使用花卉、旗帜、灯饰、工艺品陈设等，这里主要讲花卉的布置。花卉的布置对与会者情绪会产生一定影响。

11.会场气氛营造

(1) 会场色彩处理。

主要色彩属性为：

色彩的冷暖、明暗——红、橙、黄为暖色、明色；青、紫为冷色、暗色；绿、黑、白、金、银为中性色。

色彩的远近、轻重——红、橙、黄近而重；青、紫、绿远而轻。

色彩的沉静、兴奋——暖色为兴奋，冷色为沉静。





(2) 会场气味效应。

会场内的气味对人的情绪、会议效率具有特殊作用。

改变会场气味，主要有以下两种处理方法：

放置清香气味的鲜花，如米兰、月季、兰花等；在会议开幕前喷洒少量清香气味的空气清新剂，如柠檬、薰衣草等，但不可太浓。

(3) 会场音响。

要创造一个良好的会场音响，应从以下几方面着手：

- 1) 环境影响的控制。
- 2) 讲话人音量的控制。
- 3) 调节性音响控制。

(二) 会场通道的设计和布置

会场通道的设计与布置应根据会场整体布局、会议的规模、主席台的方位、入口位置以及消防需要等实际情况而定。

国际上一般规定 400 人以上的会场，其过道宽度为 1.8 米左右；小型会议则为 1.2 ~ 1.5 米。

如果会议要方便台下提问或需要传递麦克风、最好有两条以上通道。

最前排的椅子与主席台或讲台应有 1.2 米以上距离。

最广泛使用的礼堂型或半圆形会场中央有一条过道，宽度在 1.8 米左右，与主席台或讲台距离至少要 2.4 米。

较大的会议厅里，在前后和中央都要各安排一条横穿的通道，以利于消防需要。

会场通道概括起来主要有以下几种模式：

1. 纵向横向各有一条通道，将整个会场划分成 4 个部分，形成“田”字形模





式.

2.会场通道将整个会场划分成两个部分,一种是入口开在主席台正对面,一种是入口开在主席台的左右两侧,形成“丁”字形模式.

3.会场通道将整个会场划分成 3 个部分,中间两条和边上两条共 4 条纵向通道和主席台前一条横向通道形成“而”字形模式。

4.扇形坐席安排,形成“V”字形模式。

5.中间有 3 条纵向通道,将整个会场划分成 4 个部分,形成“川”字形模式。

(三) 同声传译系统的布置

同声传译是用一种语言把另一种语言所表达的思想、情感,以与讲话人几乎同步的速度,用口头形式重新表述出来的一种翻译实践。

同声传译室设计要求:

1.四周的隔音效果极为重要。

2.同声传译室通风很重要。

3.同声传译室的位置应能使译员看到主席台、讲话人、屏幕或黑板,以便译员更好地理解讲话的内容。

4.同声传译系统的每种语言都有独立的传译室,成并列状设置,以便传译人员减少干扰。

二、会议场所布置

(一) 室外布置

会议场所的室外及入口布置可根据需要选择

1.主会标

2.欢迎拱门、条幅





- 3.彩球、鲜花、氦气球
- 4.地毯
- 5.展架、易拉宝、广告板
- 6.引导牌
- 7.灯箱
- 8.签到台
- 9.休息座椅等

（二）室内布置

会议场所的室内布置可根据需要选择：

- 1.会标、背景板
- 2.主席台\听众席、演讲台的布置
- 3.鲜花、彩球、彩带等装饰
- 4.音像辅助设备
- 5.灯光、电源设备
- 6.茶点
- 7.奖品、礼品、活动道具
- 8.桌牌、名牌
- 9.摄像设备等

三、会议场地评估

- 1.联系人、联系方式、地址
- 2.住宿条件等级、此次会议所订房间类型与数量
- 3.会议室号码、大小、类型、数量



- 4.会场座位、摆放、设施
- 5.会议场地交通便利程度、是否能够提供班车、班车是否免费
- 6.停车场
- 7.安全情况、保安服务质量
- 8.电信联络便利性
- 9.装修与外观
- 10.清洁程度
- 11.大堂、卫生间装修、设施、清洁
- 12.食品、茶点
- 13.餐饮服务水平
- 14.工作人员表现
- 15.服务水平
- 16.供暖、空调、照明设施
- 17.住宿设施
- 18.音像辅助设备
- 19.休闲设施
- 20.其他设施与服务

以上项目最好能列个表，逐项按好、中、差打分。在会议筹备阶段，先选择 2-3 个备选地点，逐一列出其优劣，提交会议的领导小组决定最终的会议地址，以将保障会议地点与会议要求相符合。

四、会议室座位安排方式

（一）圆桌会议型

所有人转着桌子就座，方便所有人参与讨论，通常用于小型会议及需要讨论较多的会议。尽管圆桌会议型就座人员相对平等，但仍然需要注意就座的礼仪，可在座位上摆放姓名牌，用于提醒就座的次序。



(二) 正式演讲型

正式演讲时，要给演讲者、发言人一张讲台或办公桌，方便演讲者站立或坐着讲话，同时，还要根据演讲人的要求及演讲需要，摆放相应的音像辅助设备。听众在演讲者对面，按排坐，面向演讲者。这样的布置有利于演讲者与听众的沟通。

这种座位排列方式，应稍微多提供一些座位，因为在中间的座位有可能是空的，听众通常不会座得非常满。





(三) 小组讨论型

据会议的需要，把座位分成几个圆桌型，在会议主要发言人发言结束后，参会人员将分成几个小组进行讨论，培训经常采用这种形式，方便对课题进行小规模의 深入研讨，保证更多的人对议题表达意见。



(四) 就餐座位安排

对于正式的晚餐或宴请，应选择这种方式安排座位，在餐桌上要摆放桌号提示牌，或提供座位用于表示就座的次序，可在参会人员的请柬上标明就餐的餐桌



号。

(五) 礼仪型

有些非常正式的会议，对就座礼仪要求很高，例如有上级领导、重要嘉宾参加的会议，在主席台上就座的人，如何安排座位一定要参照礼仪指导书，并事先征求会议领导小组、领导及嘉宾本人或秘书的意见。



五、会议室音像辅助设备安排

(一) 安排任何会议与活动，都应该事先确定是否需要在会议室使用音像辅助设备，由于音像辅助设备能够表现事先准备的内容，会议室设备是否准备妥当会影响会议的效果，所以，使用音像辅助设备有以下几个优点：

- 1.可事先准备图片与图表，便于观众理解演讲的内容；
- 2.运用音像辅助设备能够显示专业的演讲与报告水平；
- 3.音像辅助设备可显示现场书写的内容，方便与观众沟通；
- 4.帮助观众集中精力听讲与讨论，而不需要做笔记。

(二) 会议常用的音像辅助设备有以下 7 类：

- 1.白板



白板通常能在上面进行书写的铁制大块白板，可反复擦除上面的笔迹，也可以用磁吸将纸张粘在上面展示内容，因此，在准备白板的同时，要准备白板笔、板擦、磁吸（也叫磁钉、磁扣、磁粒、磁贴）、大张的白板纸、打印纸等。

2.计算机

有些演讲人不方便携带笔记本电脑，可将其演讲、展示的内容事先拷贝到会议室的计算机中，用计算机演示的文件可以是 PPT 文件、WORD 文件，也可以是 EXCEL 表格、图表，甚至是动画、视频内容，使演讲内容更形象，便于理解。所以，计算机也是会议室常备的音像辅助设备之一。

3.投影仪

投影仪可以把计算机屏幕上的内容放大显示到幕布上，使更多的观众看到，属于会议室的重要设备。在准备计算机及投影仪的时候，一定要准备好相应的电源设备，并为突然停电的意外事故做好准备。

4.画架、活动挂图

画架上面可挂多层白板纸，方便在会议过程中，由主持人、演讲人、报告人记下与会人员的讨论过程、重要观点，画架也可以用白板代替。

5.展板

展板是便携式的图板，展示会议相关的内容或宣传信息，由会议组织者事前准备好，摆放在会议室相关位置。

6.音响设备

视会议室的大小及演讲者的需要，提供麦克风、音箱等，必要的音响设备。

7.其他设置

录像机、电视机、胶片投影仪、幻灯片投影仪等，随着计算机的普及，这些类型

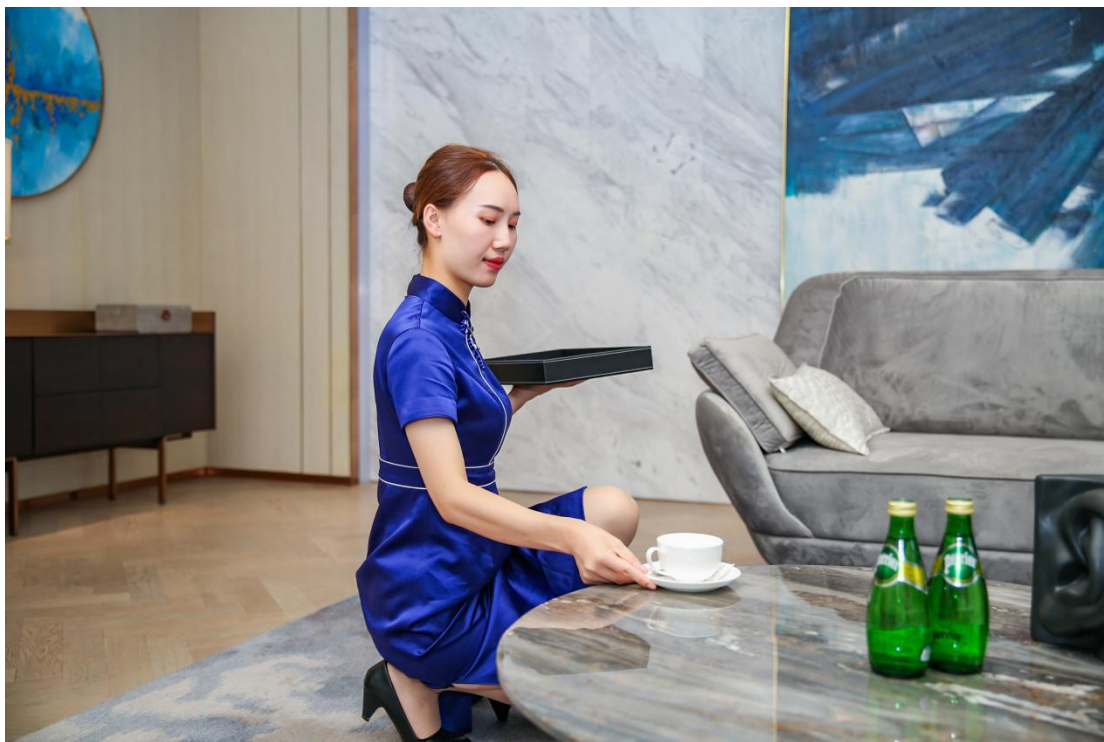


的音像辅助设备使用的越来越少了。会议时，要使用何种音像辅助设备需事先与演讲人、报告人进行沟通，并按他们的要求准备。如果会议场地没有足够的音像辅助设备，就需要会议筹备人员通过其他方式，如租赁、借用，事先在会议场地布置好。



第二节 茶水准备

一、会议茶水服务准备礼仪



1、茶叶的准备

如果可能的话，多准备几种茶叶，使客人可以有多种选择。上茶前，应先问一下客人是否喝茶，如果喝茶习惯用哪一种茶，并提供几种可能的选择。如果只有一种茶叶，应事先说清楚。

2、茶具的准备

在会议开始之前一定要先把茶具洗干净，尤其是久置未用的茶具，难免沾上灰尘、污垢，更要细心地用清水洗刷一遍。在冲茶、倒茶之前最好用开水烫一下茶壶、茶杯。这样，既讲究卫生，又显得彬彬有礼。

3、个人卫生准备

在会议开始前，会议服务人员要先检查自己的仪容，特别注意手部的清洁。

二、会议倒茶礼仪



1、倒茶的方法

倒茶的时候茶叶不宜过多，也不宜太少，一般以盖满杯底为宜。假如客人主动介绍自己喜欢喝浓茶或淡茶的习惯，那就按照客人的要求把茶冲好。倒茶时，无论是大杯小杯，都不宜倒得太满，太满了容易溢出，太少显得不是诚心实意。一般以杯子的七八分满为宜。

2、端茶的礼仪

会议倒茶的时候应该在与会人员的右后方倒茶，在靠近之前,应该先观察一下情况以免他突然向后转身将茶水碰洒。如果是女士的话，杯子的拿法应该是右上左下，即右手握手着杯子的二分之一处,左手拖着杯子底部；如果是男士的话，则双手水平拱握着杯子的二分之一处，摆放在饮水者右手上方 5—10 公分处，有柄的则将其转至右侧，便于取放。

3、添茶礼仪

原则上是 15-20 分钟续一次水，但可根据实际情况调整。添水时，如果有盖的杯子，则用右手中指和无名指将杯盖夹住，轻轻抬起，大拇指、食指和小拇指将杯子取起，侧对客人，在客人右后侧方倒水，同样摆放在饮水者右手上方 5—10 公分处，有柄的则将其转至右侧，方便客人饮用。

三、会议茶水服务礼仪细节

1. 在会议开始之前要检查每个茶杯的杯身花样是否相同，茶杯是否干净。
2. 茶水的温度以八十度为宜。
3. 在倒茶的时候每一杯茶的浓度要一样。
4. 倒茶时要先给坐在主座的重要宾客倒，然后按顺序给其他宾客倒。
5. 及时为客人续茶，不能让其空杯。







第三节 资料摆放

一、摆放前的准备工作

资料清单确认

核对会议议程，明确所需资料（如会议手册、议程表、名册、签字表、宣传册、笔记本、笔等）。

确保资料数量 $\geq$ 参会人数（预留 10%-15%备用）。

资料分类整理

按资料类型分组（如会议文件、宣传材料、文具等）。

重要文件（如保密资料）需单独存放。

检查资料完整性

避免缺页、错印或装订错误。

二、摆放位置与方式

入口签到处

摆放参会者资料袋（含所有会议材料），按姓名或单位分列。

备用资料单独放置，方便补领。

会议桌上

桌牌式：每位参会者座位正前方，资料叠放顺序：

最上层：议程表/会议手册

中层：参考资料

底层：笔记本+笔

集中式：若为小组讨论，可在每桌中央放置 2-3 套共用资料。

分会场/茶歇区





补充资料或宣传册摆放在醒目位置（如展架、侧桌）。

三、摆放细节要求

整齐统一

资料边缘对齐，与桌沿保持平行，间距一致。

文件标签或 LOGO 朝外，便于识别。

分层标识

多层资料可用分隔页或彩色便签标注类别。

动态补充

安排专人巡查，及时补充短缺资料。

四、特殊情况处理

VIP 座位：单独准备资料，可增加定制化内容（如姓名烫印、专属议程）。

线上会议：提前电子版打包发送，并备注纸质资料领取方式。

五、会后整理

回收未使用的资料，分类归档或销毁。

检查遗留物品（如 U 盘、保密文件）。

附：常用资料摆放示意图

[签到台]

├ 资料袋（按姓名排序）

├ 备用资料箱

└ 签字笔/签到表

[会议桌]

├ 每位座位：议程表 → 手册 → 笔记本+笔



└ 中央：矿泉水+茶点（右侧 45°角摆放）

通过规范摆放，既能提升会议专业度，也能确保流程高效有序。





第三章 会场保密

第一节 会议服务管理制度

为加强会议服务人员管理，做好会议服务工作，提高服务质量，做到周密、严谨、科学、高效、务实、节约，使会议服务工作科学化、规范化、制度化，特制定本制度。

一、会议服务内容

- (一) 承担会务场所所有会议场馆的会议服务工作。
- (二) 完成领导交办的其他工作。

二、岗位职责

- (一) 注意个人仪容仪表，礼貌礼节。上班时间统一着部门配发的工作服，保持服装、鞋袜干净整洁，无破损。
- (二) 打扫会议室卫生，保持良好的卫生环境。
- (三) 文明用语，待人热情，微笑服务。
- (四) 坚守工作岗位，不得串岗、聊天。禁止擅自离岗。
- (五) 严格遵守组织纪律，做好保密工作。
- (六) 按照会议服务流程做好服务接待工作。
- (七) 参加部门组织的各项培训活动。
- (八) 服从管理，随时听从上级的工作安排，完成领导交办的其他工作。

三、会议服务工作流程

- (一) 无会议、活动任务单的工作流程



1.负责分管会议室、接待室、报告厅的清卫保洁，做到门窗清洁明亮，桌椅正反面无灰尘，地面无水迹、污迹、垃圾，符合检查评分规范。

2.做好相关会议茶叶、纸杯的领用、保管和茶具清洗、消毒。

3.负责相关设施的报修。

4.了解相关会议、活动安排信息，协助做好相关会场布置。

(二) 有会议、活动任务单的工作流程

1.按照会议使用人联系表上的时间，提前 30 分钟开门，开启、关闭窗帘。

2.适时开起和调整空调温度、灯光的亮度，注重节约用电（夏季空调温度调节为 25℃。冬季空调温度调节为 20℃）。

3.依照主办部门会议活动议程、服务要求和参会人数，提前 20 分钟作茶叶、茶具放置，准备充足的开水备用。

4.与会人员就座后，做好第一次茶水服务。

5.会议、活动进行中，做到每间隔 15 分钟根据与会人员需要，添加一次茶水。

6.会议结束，与会人员离场后，即时清理、清洁会场、关闭空调、灯光、门窗，为下次会议作好准备。

7.依照 ISO 质量管理要求，做好会议室使用情况的登记统计、上报工作，做到准确、真实。





第二节 会议服务人员岗位职责

为加强会议服务人员管理，做好会议服务工作，提高服务质量，做到周密、严谨、科学、高效、务实、节约，使会服工作科学化、规范化、制度化，特制定本制度。

一、会议服务职责

- (一) 承担中国邮政储蓄银行股份有限公司连云港市分行的会议服务工作。
- (二) 完成领导临时交办的工作。

二、岗位职责

(一) 上班时间统一着公司配发的工服，要保持服装、鞋袜干净整洁，无破损。

(二) 发型要求一致，统一佩戴头花。额前无刘海，无碎发。

(三) 步伐宜轻盈，使用服务用语，待人热情，微笑服务。

(四) 坚守工作岗位，不得串岗、聊天。因公或因其他事务临时外出，须向主管负责人请假报告，禁止擅自离岗。

(五) 会服人员要加强学习，提高自身修养，脚踏实地，乐于奉献，团结协作，富有良好的团队精神。

(六) 会服人员应严格遵守组织纪律，做好保密工作，不该说的不说，不该问的不问，不该看的不看，一旦发生泄密事件，一律严肃处理。

(七) 会服人员要做好每次会议登记工作，会后请申办会议部门填写征求意见。



三、考勤制度



会服人员须按照规定的时间上、下班，坚守工作岗位，做到不迟到，不早退，认真负责地做好本职工作，有事需请假。考勤工作由综合部负责。

- (一) 未按要求准时到达工作岗位视为迟到。
- (二) 未到规定下班时间，无故提前离开工作岗位视为早退。
- (三) 按规定时间上班后，中途无故擅离工作岗位视为中途脱岗。
- (四) 不请假无故不到岗，或请假未获批准，擅离工作岗位视为旷工。
- (五) 请假一天以内，由分管主管审批，两天及两天以上，由部门负责人审批。如遇特殊情况应先电话向主管负责人请假，回到单位后及时补办请假手续。

四、奖惩办法

(一) 着装

上班时间不按要求着装按《员工手册》奖惩制度进行相应处罚。

(二) 迟到

未能按要求准时到达工作地点视为迟到。每迟到一次按《员工手册》奖惩制度进行相应处罚。

(三) 早退

未到规定下班时间，无故提前离开工作岗位，视为早退。按《员工手册》奖惩制度进行相应处罚。

(四) 中途脱岗

按规定时间上班后，中途无故擅自离开工作岗位，视为中途脱岗。中途脱岗一次按《员工手册》奖惩制度进行相应处罚。

(五) 旷工





不请假无故不到岗，或请假未获批准，擅自离开工作岗位视为旷工按《员工手册》奖惩制度进行相应处罚。

(六) 每次会议服务完成后，由会服主管征求会议申办部室人员意见，进行满意程度调查，凡反应意见较大，服务质量差者，经核实，发现一次按《员工手册》奖惩制度进行严肃处理。

(七) 会务人员不服从领导安排，造成后果的，发现一次按《员工手册》奖惩制度进行严肃处理，同时在公司例会上作书面检讨。

(八) 特殊情况需加班的，由主管负责人安排，做好登记，按公司规定给予补贴。

五、会议程序

(一) 会前准备工作

1. 会务人员应明确申办部室，会议名称、内容、召开时间、地点、摆台要求、参会人员范围和人数。
2. 会场布置。根据会议申办部室要求布置会场，体现会议主题。
3. 协助布置会标并检查会标内容。
4. 协助摆放会议桌椅，根据会议申办部室要求，合理划分会场区域，摆放提示牌等服务。
5. 协助设置主席台领导座次，设置发言席，调试会场的投影等设备。
6. 茶杯摆放整齐、规范，茶水准备充分。
7. 做好会场卫生，保证会场干净整洁，秩序井然有序。
8. 检查会场照明、通风、空调等设施是否正常运行，发现异常及时报告。





9.请会议申办部室负责人检查会前准备情况，查漏补缺。

（二）会中服务工作

1.会务工作人员提前 30 分钟到达会场，做好茶水供应工作，开水温度在 90 度以上。并做好会务准备工作。

2.协助维持会场秩序及礼仪引导工作

3.茶水服务原则上 15 分钟进行一次续水服务。

4.进行茶水服务时步伐轻盈，面带微笑，操作规范。

5.进入会场后，留心观察会场情况及室内温度，并做好应对措施。

（三）会后整理工作

1.清理会场，收拾茶杯、座牌，检查是否有参会人员遗落的物品，并及时上交申办部室负责人或本部门负责人处，并进行登记。

2.茶杯一律送至操作间处进行清洗消毒工作。

3.清扫会场（会议室通知保洁人员清扫），关闭空调，锁好门窗。

4.会议室钥匙由专人统一负责保管，杜绝出现丢失、或私人保管等现象。





第三节 涉密会议保密管理方案

一、范围

本方案适用于我公司主办或承办的涉密会议。

二、规范性引用文件

- 1.《国家秘密载体保密管理规定》
- 2.《计算机信息系统存储介质管理制度》
- 3.《便携式计算机的管理制度》
- 4.《拍摄、制作音像资料保密管理》
- 8.《宣传报道管理规定》

三、定义

- 1.涉密会议是指会议内容或发放的载体涉及国家秘密的会议。
- 2.重要涉密会议是指会议内容或发放的载体涉及机密级以上国家秘密且涉密人数较多的会议。

四、涉密会议管理要求

(一) 涉密会议管理要求

1.涉密会议保密管理按照“业务工作谁主管，保密工作谁负责”原则，公司主办(承办)的涉密会议，须由会议主办(承办)部门报公司业务主管以上领导同意。主管业务领导承担涉密会议的保密领导责任，主办(承办)部门领导承担涉密会议的保密直接领导责任。



- 2.召开涉密会议，会议主办(承办)部门要按规定要求办理审批和登记备案，制定保密工作方案。
- 3.严格控制参会人员范围，通过制作相应证件、查验身份等方式核对参会人员，确保参会人员准确无误，防止无关人员进入会场。
- 4.涉密会议的录音、拍摄、录像等未经批准，任何单位和个人不得在会场上录音、拍摄、录像。
- 5.指定专人负责会议涉密载体发放、回收、清退等工作。
- 6.会场使用的扩音等技术设备应符合保密要求，不得使用无线话筒。会议所禁止使用手机等移动通信工具，必要时会场设置手机信号干扰器，禁止带入具有无线上网功能的便携式计算机，未经批准严禁带入具有摄录功能的设备。
- 7.召开规模较大涉密会议、重要涉密会议，必要时保密办派人监督和检查。

(二) 涉密会议使用的计算机、移动存储介质等设备，应符合相应的使用、管理保密规定。计算机和移动存储介质由会议主办（承办）部门指定专人负责使用和保管。确保计算机和移动存储介质等设备始终处于有效监控之中。

(三) 涉密会议未经批准不准邀请记者，不准宣传报道，不准对外提供资料。对于需要宣传报道的，要统一对外宣传口径，按《宣传报道管理规定》执行。

五、涉密会议的保密管理

(一) 会前的保密工作

- 1.涉密会议主办（承办）部门要提前填写《涉密会议审批表》、《涉密会议保密管理方案》经部门领导、业务主管领导批准，报保密办审查备案。



2.会议主办（承办）部门要确定专人负责会议的保密工作。在公司以外召开的涉密会议，主办（承办）部门要与承担会议的宾馆或饭店有关部门提出保密要求，落实保密保卫措施。主办（承办）部门要与宾馆或饭店签订《保密协议书》，对会议服务人员进行审查、保密提醒，并填写《会议服务人员登记表》。

3.制作专用会议代表证等相应证件，用于核对参会人员。

4.会议工作保同应按照《涉密会议情况反馈表》中的检查监督内容，对会议场所进行安全检查，确保会议的保密安全。

（二）会议进行中的保密工作

1.会务组于会场入口处做好验证工作，防止无关人员进入会场。

2.参会代表由于其他原因不能参会或委派其他人员参会的，由会务组予以确认，禁止非参会人员进入会场。

3.会议主持人应对与会人员宣布保密经律，明确保密要求。

4.参会人同记录会议内容必须使用保密本。

5.会议进行期间，会议工作人员应对会场及会场周围进行巡视，检查有无违反保密规定、保密经律的行为和泄密隐患。

6.会议代表在领取涉密文件、资料时须履行签字手续。会议主办（承办）部门负责组织填写《涉密会议文件、资料登记表》对会议文件、资料发放、回收等情况进行登记。

7.会议期间，会议主办（承办）部门要指定专人监督检查与会人员是否妥善保管会议文件、资料，严禁会议代表携带会议文件、资料出入公共所或探亲访友。

8.会议休息期间，会议主办（承办）部门应派专人看守会场，确保会场安全。



(三) 会议结束后的保密工作

1.会议主办（承办）单位要组织对会议场所、代表住所等进行严格的清理检查，对会议中使用的计算机、涉密载体等进行清点核查。防止遗留会议文件、资料或其他物品。

2.会议期间发放的文件、资料需要收回的会议结束后应及时收回。对不需要保留的会议涉密载体按《国家秘密载体保密管理规定》进行清退、销毁，需要留存的按管理规定存入在符合规定的文件柜中并做好台帐的建立。

3.参会人员确需会议涉密文件资料的，由会议主办部门填写《对外提供资料审批表》，办理相应的审批手续后通过机要渠道传递。特殊情况参会人员确需随身携带的，须经会议主管领导批准办理相应的审批手续。

4.会议使用的计算机、移动存储介质等设备按公司相关制度规定进行保密检查。

5.会议结束后，会议主办（承办）部门要负责填写《涉密会议情况反馈表》。一般情况下，《涉密会议审批表》、《涉密会议保密管理方案》、《保密协议书》、《涉密会议文件、资料登记表》、《涉密会议情况反馈表》等相关会议资料应在三个工作日内交部门兼职保密员存档，复印件交保密办备案。如有异常情况，要及时通报处量。

六、检查与考核

本制度执行情况由公司保密办进行检查考核

1.公司制订了《责任考核与奖惩制度》，规定了

(1) 保密奖励条件和评比方法；



(2) 违规行为的界定和处罚。

2.公司保密办公室负责制定保密表彰奖励方案，明确奖励范围和表彰奖励名
额，并报保密委员会审批；

3.保密办公室按照保密委员会批准的表彰奖励方案和本制度明确的条件，结
合保密工作考核情况，审核候选部门 and 个人的保密工作先进事迹；

4.公司保密委员会对推荐的候选部门和个人进行集体研究、审议，并做出审
批意见；

5.特殊情况的保密表彰奖励，由公司保密办公室提出保密表彰奖励意见，报
保密委员会批准后施行。

6.上年度至本年度对保密工作做出突出成绩的先进单位和个人进行评选表
彰奖励。评出 5 名保密先进个人，5 名保密先进集体，并给予奖励。





第四节 会务人员培训管理

一、培训宗旨

根据实际情况，针对全体会务人员对业务技能和个人素质，进行全方位的会议礼仪、会议知识、消防知识等培训。全面提高公司会务人员综合服务素质，以体现我公司服务宗旨，塑造良好的企业形象。

从而规范会务工作，使会务工作系统化、规范化，最终引导员工将更好的服务带入工作中，特制定本培训方案。

二、培训概括

全部课程分为业务理论知识和技能训练两大科目的培训和讲解。

其中理论知识内容包括：专业理论知识、消防基本知识、职业道德、法律常识、会务礼仪、救护知识等。

工作技能训练内容包括：岗位操作指引、勤务技能、消防技能、会务服务技能等。

其中理论常识以会务服务管理条例、行为规范以及岗位操作流程为重点必须掌握运用（理论考核重点），急救知识和法律常识为了解知识。技能方面主要是了解熟悉不同会议的服务流程，了解一场大型会议，会前会中会后所需的不同服务要点和重点。

三、培训的目的及要求

（一）目的

通过培训使员工熟悉公司的基本情况和要求，明确会务工作的相关规定和制度。掌握会务人员的基本业务技能和职业要求，提高员工个人修养，加强礼貌待人，以客户为中心的服务意识。能按照工作标准化、服务规范化、管理制度化的





要求，不断提高服务、安全规范的效率和质量，确保工作任务的完成。

（二）要求

- 1.提高全体会务人员综合素质，树立良好的企业形象。
- 2.提高全体会务人员工作效率，服务质量，为用人单位提供高效、周到的服务。
- 3.提高全体会务人员自我学习、自我约束的能力，实现企业前景。

四、培训计划

根据领导指示和实际情况。负责人对本项目下所有人员全面负责管理和考核。因此这次培训要求全体待上岗人员全部参加，并且在培训过程中实行考核。培训结束后，根据实际情况对现有人员进行筛选和调整。在队员录用、培训、考核、奖惩等队伍管理上形成了一整套规范性强、操作简便的高效运作管理体系。

（一）人员录用

热爱服务行业，虚心好学，身体健康、作风正派，无犯罪前科的录用的原则。

1.入职培训内容与培训计划

日期	培训时间	培训内容
第一天		
第二天		



第三天		
第四天		
.....		

2.在职培训

会务员在岗培训频率每期不少于一次，培训内容与培训计划：

序号	培训项目	时间	落实部门	计划执行及安排
1	会务相关知识			
2	会议常识			
3	服务意识及各岗位礼仪			

4	各岗位职责			
5	消防知识与消防技能			
6	法律法规			
7	安全分析			
8	紧急意外事件处理			
9	交通法规及交通礼仪			
10	工作技巧			

（二）队员业绩考核

队员品行、工作能力、工作态度、工作业绩。公司根据岗位要求跟踪考核，验证其是否适合本岗。值班小队长每天对队员工作情况进行检查登记。公司督察大队每月底定期到甲方征求书面意见（服务意见反馈表签收），每天不定时对所有队员工作表现进行明察暗访。对工作表现出色的队员进行奖励、晋升；对不能满足岗位要求的队员，则返岗培训，培训不合格者予以淘汰。

（三）淘汰机制

1.我们将推行“末尾淘汰制”，真正体现“能者上、平者让、庸者下”的用人思想，通过综合考评，对位列最后 2 名的队员，实行强制性淘汰；

2.为充分体现“督促后进、共同进步”的原则，被淘汰队员将经过待岗学习、限期改进、辞退等阶段。这种机制对于队员既有约束，也有激励，从而推动整个管理，做好各项服务工作。

（四）培训纪律



为保证这次全体会务人员的培训工作顺利进行，达到预期的目标，制定以下
几条纪律：

- 1.不得无故不参加培训，违者报上级做出相应处理（无故不参加培训，不服
从管理者不予录用）。
- 2.培训时应做到不早退不迟到。
- 3.遵守纪律，不得在培训过程中做与培训内容无关之事项。

五、员工培训操作流程

（一）培训需求调查

需求调查分类	调查目的	调查对象	调查方法
年度需求调查			
项目需求调查			
课程中需求调查			

1.调查方式

主要分为两类：

- （1）面谈；
- （2）调查表。

2.调查表分类

共分四类：

- （1）自上而下调查表，由主管领导和部门经理填写，针对其属下的每个员
工工作技能和岗位技能要求之间的差距提出相应培训要求，主要用于年度培训计
划的制定；



(2) 自下而上调查表，由每个员工本人填写，针对自身工作技能和岗位技能差距、个人职业规划提出培训需求，主要用于年度培训计划的制定；

(3) 团体培训申请表，由部门经理填写，针对本部门员工和某项必需的岗位技能提出培训需求交领导审核。可以在年度培训计划需求调查时提出，也可在其它时点提出；

(4) 个人外部培训申请表，由员工个人填写，针对自身某项技能提出外部培训需求交领导审核。可以在年度培训计划需求调查时提出，也可在其它时点提出。





员工培训需求表

培训需求类别	培训需求内容	现有技能	是否需要培训





团体培训申请表

训练名称	预定参加者	时间	起讫共（小时或天数）





个人外部培训申请表

姓名		工号		部门		职位
培训机构		受训课程				
培训目的						
培训情况说明						
备注						
课程内容	名称	日期		学费		
领导审核		意见				

(二) 制定培训计划

1.分析、综合公司培训需求

- (1) 轻重缓急排序：按照重要性；
- (2) 轻重缓急排序：按照时效紧迫性；
- (3) 轻重缓急排序：按照资金的最大效益化；
- (4) 培训种类的分类规划；
- (5) 培训对象的分类规划；
- (6) 年度培训日历和计划的制定；
- (7) 得到公司的批准，纳入财务预算。

2.公司的现有培训资源调查

- (1) 公司自己已经开发的管理培训课程；
- (2) 公司为了业务的运作制定的职能培训；





- (3) 公司管理成员中能够成为兼职讲师的人；
- (4) 在岗位上经过培训，能够担任培训师的人；
- (5) 公司曾经和将要用的外部培训公司；
- (6) 使用哪个培训公司，进行什么课程培训？
- (7) 哪些课程为了节省成本可以自己操作？
- (8) 哪些课程一定要请外部的培训公司进行？

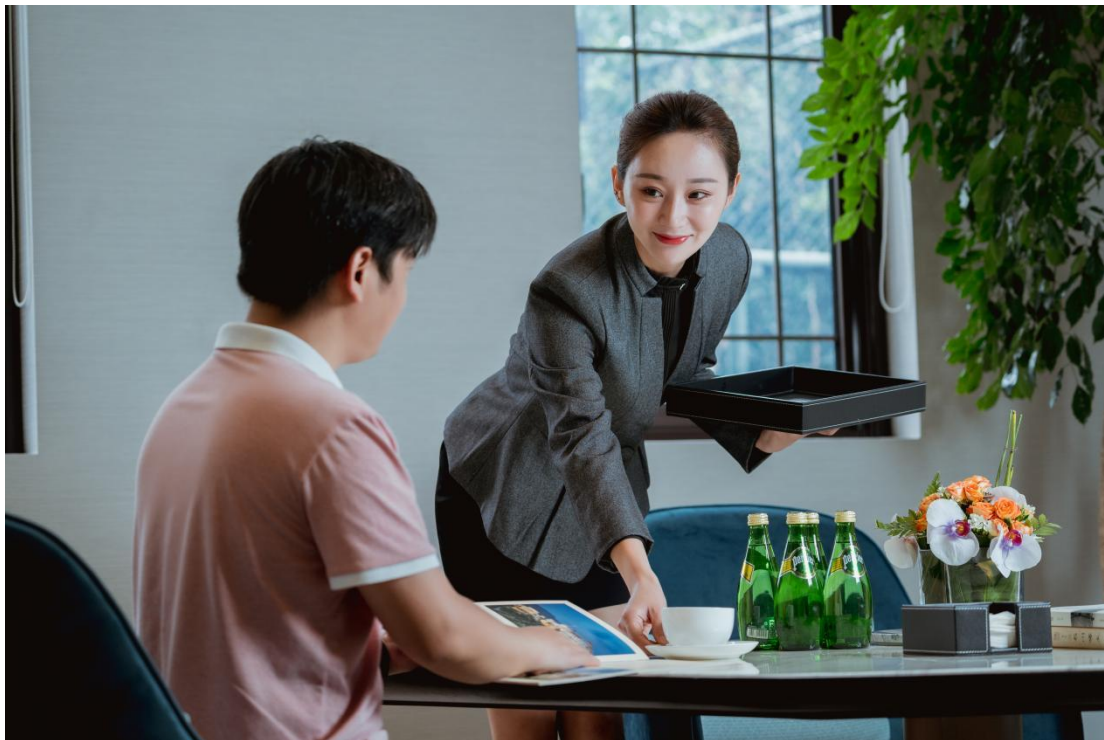
3.制定培训计划

培训计划按年度制定，每月按照具体情况进行必要调整并组织实施。

培训计划表

序号	培训内容	培训时间	培训方式及目的	责任人
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				

六、培训内容



(一) 会议服务基本礼仪

1. 服饰仪容礼仪

(1) 服饰的类别和要求



①统一穿着工作服，工作服一般要求颜色淡雅一些，深色的服饰会给人一种压抑、过于严肃的感觉，工作服一定要合体不紧身，不松垮。工作服要定期清洗（每周至少一次，夏季每日一次）、熨烫，保持服装干净、平整清新无异味，穿与工作性质相符的鞋（一般会议鞋都是软底黑布鞋），会议服务过程中不会发出“哒哒”的响声。

②不得穿低领装、肚脐装等奇装异服，穿着要大方得体。

③工作期间要正确佩戴胸卡。

④工作期间不得佩带戒指、手链、手镯、夸张的耳环，不得留长指甲，不涂指甲油。

⑤不得涂抹过于浓重刺鼻的香水，不得吃刺激性食物，保持口腔气味清新。

（2）发型的选择

①不得披发，不烫怪异发型，头发保持自然色，统一发式、佩戴统一头花。

②不得留过长的刘海，一般要求不留刘海，以免低身倒水时刘海会滑落参会人员脸上，甚至发生头发掉落杯中的事情。

③不得喷浓重的发胶、发乳等刺鼻的美发用品。

（3）面容的化妆

①选择适当的化妆品和与自己气质、脸型、年龄等特点相符的化妆方法。

②工作时间精神饱满，面带微笑，给人一种亲近的感觉。

③不得浓妆艳抹，每天需化淡妆，妆容自然、大方。

2.言谈举止礼仪

（1）礼貌用语

①接听会议电话要使用文明礼貌用语：声音要轻柔、语速不能过快、生硬。





“您好，这里是会议服务，请问您有什么需要...”

“请问您贵姓？”

“请问您的联系方式.....”

“请问您还有什么会议要求...”

“好的，再见.....”

“您好，请问您是来参加 XX 处室会议的吗？请您往这边走，XX 会议室在这边。”

“您好，这是您的茶，请慢用。”

②会议服务过程中经常会遇见与会者有临时的服务要求，注意观察与会者一个眼神、一个举动，服务人员上前要略欠身体轻声问道：

“您好，请问您有什么事情...”（如要求换杯清水、空调温度调低点、喝浓茶、传递手表等）

“...好的，您稍等...”

③会场外遇到特殊事情需要内领导处理，一般都是小纸条传递，传递完以后一定要及时给予双方回复。

④对与会者在会议期间提出的一些要求，能办到的不能推委拒绝，尽力去完成；不能完成的要如实、合理的给与会者解释。

⑤如电梯间遇见主要领导，要主动打招呼，微笑点头问好“李主任，您好...”

“吴总，您好...”，主动按电梯间按钮，尽量不要和高级领导乘坐一台电梯。

（2）文明举止

①要养成良好的生活习惯，克服各种不雅举止。不要当着与会者的面，擤鼻涕、掏耳朵、剔牙齿、修指甲、打哈欠、咳嗽、打喷嚏，实在忍不住，要用手拍



捂住口鼻，面朝一旁，尽量不要在场发出太大响动。

②休息区域不要乱丢果皮纸屑等。

③在坐电梯时，不能大声说话，应站在电梯按键前主动为与会者服务。

④行为大方，见到领导要主动上前问好，在工作现场员工要举止文明，见到与会者要点头微笑示意。

⑤与与会者交谈时要面带微笑，言谈有度，态度亲切、自然，不能喧宾夺主。

⑦在工作期间，不得吃零食、打电话或扎堆聊天、不能听 MP3 等其它在工作期间不允许的活动。

⑧在会议服务过程中，会议人员走路尽可能不要发出声音，保持站姿、坐姿的良好形态，不屈膝、驼背、弯腰、翘二郎腿等。

3.迎宾礼仪

(1) 重大会议召开如需要礼仪迎宾活动时，会议服务人员应化淡妆、身着礼仪服饰（旗袍）提前 20 分钟在会议室门口进行迎宾，将会议室门提前打开，会议召开前几分钟的时间把门轻轻关闭，会场休息的时候要及时将会议室门打开。

(2) 迎宾服务一般按照会议的规模性、重要性或采购方的需要安排 2 名或 4 名服务人员，对称站立会议门口进行迎宾。

(3) 站立的时候要两腿并拢，右手轻放在左手上，肘部应略向外张。上身要稳定，不要背手，也不要双手抱在胸前，身子不要侧歪在一边，挺胸平视，接待参会人员微笑服务，重要领导或认识的与会者一定要主动点头问好。

(4) 会议人员要熟悉会场内座次的摆放，可以引导与会人员很快寻找到。



(二) 会议服务工作标准及程序



1.明确任务和人员分工

(1) 会议室的服务工作实行固定划分制，根据会议室开会的频率、会议室容纳人数的多少、会议室的重要性来进行会议室的工作量划分。

(2) 会议人员负责管辖所划分的会议室内整体保洁、会议服务、设备设施管理、消防器材保管等全部工作。





(3) 会议室服务工作也可以根据各公司实际情况进行临时性安排。

(4) 接听会议通知时，要及时做好《会议记录》的填写，询问清楚会议内容、会议地点、人数、时间及有关要求，并及时反馈给会议服务人员。

2.物品准备和会场布置

(1) 对参会者提出的会议要求要尽快解决，自己解决不了的要及时上报主管领导。

(2) 会议服务人员必须按参会者要求的时间提前做好会前物品及会议服务的准备工作，根据业主的会议要求，摆放座签、茶杯、矿泉水、准备果盘、牙签、湿纸巾、抽纸、加热小毛巾等，所有的会议准备工作必须在会前 30 分钟全部完成。

(3) 会场桌椅、茶杯、座签等物品摆放要求整齐、规范，用尺子衡量，达到横对齐、竖对直的标准。

(4) 提前 30 分钟打好开水备用。

(5) 一律使用会议室专用茶杯，定期进行高温消毒（按参会者要求使用一次性纸杯）。

(6) 茶杯放在参会人员的正前方，与参会人员保持 2 尺左右的距离，杯与杯摆放的距离相等，摆放在一条直线上，杯把向右侧；矿泉水摆放时，牌子一律朝向参会人员。

(7) 提前 30 分钟打开会议室门，进行室内通风，会前准备工作就绪。

(8) 提前 10 分钟站在会议室门口进行礼仪迎宾。

(9) 会议服务人员在开会前 10 分钟，以饱满的精神状态站立在会议室门口的一侧，进行礼仪迎宾，并引导参会人员按位置坐好。





3.进行保洁卫生和安全工作

- (1) 按顺序擦拭窗台、窗框、门、扶手、依次清洁墙面、护墙板、踢脚线、擦拭茶几、桌面、椅子、沙发，地面、桌椅、沙发、窗台保持干净无灰尘。
- (2) 每月用吸尘器对会议室内地毯进行吸尘。
- (3) 定期用消毒粉清洗水杯、毛巾；每次会议结束后对茶杯进行高温消毒。
- (4) 定期擦拭玻璃、纱窗。
- (5) 对会议室进行每日通风，保证会议室内空气清新。
- (6) 对灭火器进行每日检查保养，按时填写保养记录。
- (7) 检查电器设备有无异常情况，存在问题及时通知工程人员进行维修。

4.摆台

- (1) 按照会议要求摆放座签、话筒、鲜花，鲜花一般要平铺延伸状。
- (2) 演讲台一般放置在主席台右侧，按会议要求摆放话筒、鲜花、矿泉水等。
- (3) 按照参会者对会场的要求调整桌椅的位置，保留出倒水的空间。

5.设备准备

- (1) 根据会议要求对话筒的调试，并检查音箱效果，有问题及时处理。
- (2) 检查会议室内照明设施是否完好，存在问题及时通知工程人员进行维修。
- (3) 提前将空调打开，调到适当的温度。
- (4) 检查会议桌椅牢固性，有松动现象及时通知工程人员进行维修。



(三) 会务接待服务操作技能

小毛巾的叠法应该看小托盘的形状大小而定，一般使用较多的是长方形的纯白色瓷器小托盘，正方形小毛巾对折，现场讲解：



小毛巾使用时必须进行加热消毒，使用夹子取出加热好的毛巾，摆放在托盘里。

1.茶水的服务

会议结束后，要及时使用专用茶杯毛巾将茶杯进行清洗擦拭干净，进行高温消毒，一般消毒 20 分钟即可，关闭消毒柜电源，打开玻璃门待茶杯冷却后取出，整齐的将茶杯摆放好，接到会议通知后，使用专用小勺将茶叶放置茶杯内，一般放一勺~二勺茶叶即可，茶叶不用时要封好口，以免茶叶受潮，影响使用。

会议期间，一般保证 15-20 分钟倒水间隔。

夏季使用绿茶，冬季使用红茶，其他季节可以使用花茶。茶水不宜太浓。

2.水果拼盘方法

按照会议人员多少、参会人员的级别、水果盘的大小来定水果的标准，尽可能使用应季水果，购买容易食用的水果，不宜太多，减少浪费。

一般带皮的水果放在一个水果盘内，不用剥皮吃的水果放在一个盘内，尽可能买一些小型水果，吃起来方便。大型水果一定要事先切好，并备好牙签方便食用。

一个水果盘内的水果不要超过 2 种，颜色要岔开，根蒂冲下摆放，水果盘一



般摆放在 2 人之间,每个人都能很容易吃到水果,如果是大型会议需要摆放水果,
可在会议室最后一排摆放,与会者在休会的时候进行食用。

凡是有水果会议的会场,湿纸巾、抽纸要备足,并放置果皮筒。



第四章 临时性工作

第一节 重大接待任务、会务及上级检查任务时，接到通知后应立即做好工作安 排，并严格按照计划实施

我公司在会务接待服务中，针对会议类型，采取相应的接待服务措施。会议类型归纳为：

按规模分：小型会议、中型会议、大型会议、特大型会议；

按性质分：规定性会议、日常性会议、专业性会议、座谈性会议、纪念性会议；

按时间分：定期性会议、不定期性会议；

会务工作可分为行政性会务工作和事务性会务工作，物业管理主要是指事务性会务服务工作。

根据项目的建筑特点，会务服务工作涵盖会议室、贵宾厅、多功能厅及活动室、办公室等，同时，深刻领会业主方办公特点，结合会议类型，会议主题和会议主办单位的要求，形成适合该项目办公特点的会务服务管理。

①高级别会议服务

1、会前准备工作

1) 会议接待室布置

与办公室协商，请办公室在会前将会议接待编导计划通知物业管理处，计划内容包括：会议接待时间、到会者身份、出席人数、接待规格、室内布置要求、桌椅摆放形式、特殊服务（如茶叶标准、点心、水果、台布、毛巾、空调温度、音响、投影、灯光、花卉等），物业管理处根据会议接待编导计划，帮助采购和进行会议接待室的布置，并根据会议接待布置经验提出合理化建议。在所有布置



准备工作完毕后，请办公室检查，并在会议接待前再自查一次，以避免会议接待准备出现差错。

2) 会务安全保障

2.1 在会议召开前，对会场周围的环境进行安全检查，排除一切可疑因素，同时我们对服务保障工作进行全面自查，如全部设备、保洁、绿化、保安等工作，确保万无一失。

2.2 组织员工重温各种情况出现时的“紧急情况处理方案”，做到有备无患。

2.3 对与会议有关的场所、设备、建筑、陈设等，除派员对会议接待场地进行安检外，还要请公安消防、建筑设计及其他有关部门会同有关单位进行联合安全检查，物业管理处主动介绍情况，配合专业部门做好安全检查工作，消除易燃物品，排除一切不安全因素，确保大会的安全。

2.4 运用“隐型服务”，除电梯操作员和保安员站岗外，其他物业人员采用“隐形服务”或处于待命状态。

2.5 当重要活动需要特殊安排时（如接待重要贵宾、升旗仪式等），配合行政事务管理处拟定执行计划，并按计划演练，确保完满完成任务。

3) 会议工作的安排

3.1 利用充足的时间在会议前检查灯光、空调、电梯、影视音响设备是否正常，有异常的及时向主管领导报告并对能维修的及时进行维修，保证不耽误会议的进行。

3.2 提前仔细做好会议室的桌、凳和地板的清洁保洁工作，保证给与会人员一个舒适整洁的会议环境。

3.3 注意做好自己的仪容仪表，穿上标志明显的工作服，佩戴工作牌，提前



30 分钟到场。

3.4 提前将消毒过的茶杯按位置摆放好，准备好茶叶，提前 15 分钟在会议室门外面带笑容等待迎接到会的人员。

3.5 物业管理处在接到会议通知后，应在短时间内作出详尽的会务安排并及时向办公室汇报，在得到批准后，尽快落实执行；物业管理处根据需要，提前一天准备好横幅并摆放好鲜花，布置好现场；提前一天对会议室进行全面检查，并与会议主办单位保持联系，对座位数、名位牌、会标等进行核对，同时加大力度对影视、音响设备、灯光、花卉摆设、茶水、茶杯准备、卫生情况、进出通道进行检查，要求达标后对会议室进行封闭管理，无关人员禁止进入会议室；服务员在穿戴整齐和端正仪表后，提前 1 个小时到岗，并提前 15 分钟在会议室门外面带笑容站好等待迎接参会人员。

4) 会议接待的保密

物业管理处平时做好员工安全保密方面的培训，会议前对员工重申保密纪律，做好防范教育工作，确保不出丝毫的闪失。

2、会中服务工作

1) 在所有会议接待准备完成后，会议接待服务主要靠会议接待服务人员，其他人员都应回避，并根据各自岗位规定恪尽职守。

2) 会议接待服务人员做好宾客迎接、签到、安排就座、沏茶、补茶水、送客等全方位的服务。会议接待服务人员将相关物品送到门口，由办公室指定专人为宾客服务。

3) 会议接待服务员举止大方，并根据领导饮用茶水的习惯每隔 15 分钟加茶水一次。

4) 服务工作做到细微之处，服务人员做到三轻：走路轻、讲话轻、动作轻。

5) 项目经理负责对现场的服务工作人员进行监督检查，巡视会议室的准备情况和会议的进行情况，如发生突发事件及时应对。

6) 会议接待服务员主动热情为在场每一位领导提供最优质的服务，若领导有事交待，主动热情上前去询问，及时办好领导交待的事情，为所有与会人员留下一个最好的印象；物业管理处综合管理部（办公室）在会议期间加强与保安部的联系，防止无关人员进入会场扰乱会议，加强对会议期间的用电设备的工作情况进行巡视，防止事故发生，保证消防通道的畅通，紧急情况下，所有服务员都在场疏导。

3、会后恢复工作

1) 会议结束之前，部分会议接待服务人员提前做好与会人员的迎送准备工作，并为不熟悉会场环境的与会人员引导带路。

2) 会议接待结束后，物业管理处立即安排人员，按要求恢复会前模样，重点是“三清三关”，即清除会议桌上的物品、清除室内垃圾、清除可能出现的隐患，关电器、关电源、关锁门窗及搬运桌椅等，最后再检查一次，做好相关记录，确保不留任何隐患。

3) 做好会场的清场工作。

4) 遇到有遗留物品，由办公室进行处理，不得擅自决定留用。

5) 对拾到的物品如钥匙、手机、钱包、资料等一律上交办公室，由办公室负责寻找失主。

6) 对会议中颁发的通知、日程安排及一切文件均上交办公室统一处理。

4、重视会务工作的不断提高

随着科学技术的不断发展和机关作风的不断改进,对会务服务工作的要求也会不断向更高层次迈进。采用科技型管理模式、运用高技能服务策略,不断吸取先进、文明、适合该项目会务特色的管理方法,加强日常培训和演练,提高会务应急处理能力,同时征求相关部门的意见和建议,及时改进和完善会务服务工作,不断在改进中完善,在完善中提高。



②中大型会议服务

1、会前准备工作

详尽了解出席会议的人数、开会时间、会议日程、场地安排等具体要求，着手进行各项准备工作。

1) 制定切实可行的实施方案

大型会议的服务工作，必须先制定科学的、可行的实施方案。对新的要求和变化，制定相应的对策和措施，以利于在服务工作中争取主动。充分分析会议需要的人力和物力情况。

2) 合理安排人、财、物

统计、检查茶具等各种服务用品，按计划用量增添短缺用品，保证有充分的物品满足会议的需要。对现场工作人员进行挑选、组织、分工。合理分配，实行定岗位、定人员、定任务的三定岗位责任制。

3) 进行清洁卫生和安全工作

凡属大会使用的场地，行走路线、周围环境等场所，均要进行全面细致的清洁卫生工作，并达到卫生标准。对与会议有关的场所、设备、建筑、陈设等，要进行全面的安全检查，排除一切不安全因素，确保大会的安全。

4) 进行严格的业务培训

会议前所有现场工作人员都要按分工提前进入工作岗位，进行本岗位业务训练，熟悉岗位环境，了解工作职责和岗位服务规范。结合岗位情况进行着装仪表、举止言谈、服务操作等方面的专门训练。按一流服务水平的要求，在会前进行一次业务演习，确保准备工作充分、完善、万无一失。

2、服务规程



1) 茶座服务

(1)搞好场区桌椅、沙发、茶几、厅廊地面和厕所的卫生，创造一个文明、卫生的环境。

(2)根据茶座服务需要，领取茶具、烟具和招待用品。

(3)烫洗茶具要坚持用清洁剂洗，“氯氨 T”消毒、开水烫和净布擦四道工序，最后整齐摆放到茶柜或消毒柜中.严格把关，保证达到安全、卫生标准。

(4)着装统一，仪表整洁，会前一小时上岗。铺设台布，摆放茶壶、茶杯。

(5)入场前半小时开始打开水，饮水处备好热茶、温茶和凉开水。

(6)开会前 15 分钟茶座斟开水。

(7)面带微笑，热情服务。

(8)会议进行中及时续水。

(9)与会者离开座位时，主动拉椅、照顾，并迅速检查桌面、桌下有无遗忘的物品。

(10)会后，及时清理现场，洗刷、调换用过的茶具、烟具，按要求重新摆放整齐，为会间休息做好准备。

(11)饮水处的温茶、热茶、纯净水等，摆放均匀、整齐，标上字样，备好充足的茶杯，并及时消毒。

2) 场内服务

(1)搞好场内卫生。保证温度适宜、空气新鲜。

(2)按要求摆好指路牌和带有各种标志的牌号。

(3)入场前一小时，统一着装，仪表整洁入岗、站位。

(4)熟悉场内区域座号，主动为与会者引座，做到准确无误，并做好特殊需求





服务。

(5)会间休息或休会时，及时打开门，按规范坚守岗位，照顾与会者出入或退场。

(6)认真搞好会后收尾工作，妥善收存各种牌号，遗失物品上交主管部门。

3) 厅室服务

为与会者在会前或会中休息提供服务。

(1)明确本厅活动的人数、主要领导及其生活习惯、招待标准、工作要求。

(2)按要求和人数布置，布置形式美观、大方、协调、实用。

(3)搞好厅室清洁卫生，调节室内温度，保持空气新鲜，温度适宜。

(4)茶具等严格消毒，随时提供使用。

(5)适时拉好窗帘、开灯照明。

(6)全面检查现场和出入路线，发现漏洞及时弥补。

(7)入场前 10 分钟，茶杯、茶壶点水，铺好垫盘，摆好茶杯。做到人到茶到，茶量适当，浓淡可口，凉热适宜。

(8)会议进行中间，一人坐在门后适当处值班，观察会场情况，掌握续水时间，其余人员退至工作间。续水时要轻拿轻放，保持会场安静。

4) 主席台服务

(1)保持清洁

(2)明确主席台总人数和各排人数，主要领导的座位和生活习惯及招待标准、工作要求。

(3)按人数配齐茶具、烟具、名签座、排次牌、文具等。认真烫洗茶具，严格消毒，达到安全、卫生标准。



(4)穿好工作服，着装统一，仪表整洁，入场前一小时上岗，检查桌椅，摆放垫盘、茶杯（加好茶叶）、火柴、毛巾盘、名签座、便笺、铅笔、排次牌，要求距离一致，整齐划一。

(5)会前 30 分钟，从最后一排的服务员开始，按顺序排队，统一进入场内。
倒水时步态平稳，动作协调。

(6)会前 20 分钟，统一检查茶杯，防止空杯、裂杯、渗水。

(7)对领导和报告人的用水，根据情况及时续水。

(8)善于处理会议进行中的应急事务。中途需特别服务时，要跟随照顾。

(9)收尾工作有序、细致、周到。



③大型集会服务

形式有庆祝大会、纪念大会、表彰大会、报告会等。属群众性活动，一般会议日程都比较简单，安排紧凑。

1、服务规程

大会开始前一小时一切准备工作就绪，迎接与会群众入场。饮水处要备有充足的茶水等（根据招待标准），茶水随用随添，保证卫生安全。会议开始后，保证与会人员随时用水。由于是群众性活动，厕所用量很大，因此要设专人管理，经常进行清扫，保证清洁无味。

场内、休息厅、主席台的服务可参中大型会议服务规程进行。

2、服务工作要点

1) 有些规格高的庆祝会、表彰会，如有邀请少年儿童鼓乐团或少年儿童进行献花活动的夹道迎送。在这种情况下，一是要认真检查与会人员行走路线的安全，保证地毯的平整和维护现场秩序；二是引导少年儿童进入指定地点并提供良好的休息场所，保证他们的饮水。

2) 有些会议日程安排紧凑，一般采用中午会场解决午餐问题。积极配合工作人员，发放食品，避免拥挤。垃圾做到随时清理，注意防火。

3) 特别注意观察报告人的用水，保证其用水。而且更换报告人时，更换水杯，续水时，动作轻稳，防止通过麦克风传入会场影响报告的效果。

4) 若会后演出文艺节目，事先组织人员，迅速撤下主席台上的桌椅和台坪。分工明确，操作有程序和条理，避免工作秩序忙乱，并保证按时演出。

5) 群众活动场所，特别注意服务态度和服务质量，服务一视同仁，全心全意为群众服务。

④联欢晚会服务

1、特点及活动安排

联欢晚会是一种大型的联欢活动。其特点是，出席人员多，规模大，会场使用范围广。活动项目有文艺演出、电影、游艺、体育表演、棋类、谜语等，场面盛大，气氛热烈。

根据节目性质不同和出席对象的不同，联欢会的活动项目也有一定的变化，如文艺节目、游艺、棋类、京剧、体育表演、电影等。同时，设有专门的发奖处。

2、各项准备工作

联欢晚会的各项准备工作面广项多，量大事杂，应抓住以下几方面。

- 1) 准备好所需的各种家具、茶具和招待用品。
- 2) 搞好活动现场的清洁卫生。
- 3) 各活动场所摆设适当的果皮箱、烟灰缸、垃圾箱等卫生安全设备。
- 4) 进行全面的安全检查。
- 5) 进行合理的劳动组合。
- 6) 设立工作指挥点，保证指挥畅通。

3、服务工作规程

提前两小时进入工作岗位，进行活动前的准备工作和检查工作。

由于联欢晚会活动区域广、人员多、流向自由，因此，晚会的开始和结束都是按照事先设计的时间程序进行的。晚会正式开始后，各活动现场的通道口有专人负责，避免拥挤，保持场内秩序。特别注意领导行走路线的安全。负责安全的人员，勤检查、巡逻，发现走路吸烟或不在指定地点吸烟的人员，及时劝阻，以保证晚会的安全。



保证供应茶水，茶具要洗净、消毒。卫生间随时检查、冲洗和擦拭，保证清洁。

晚会结束后，收尾工作及时、彻底、干净，沙发、茶几、椅子、墙角等处清扫干净，茶具消毒烫洗，妥善收藏。烟灰缸、果皮箱、垃圾箱清理干净，当晚垃圾当晚处理。彻底检查，特别注意有无火灾隐患,如未熄灭的烟头等,发现问题及时处理，不留隐患。夜间派专人值班，确保安全。

4、服务工作要点

1) 这类活动，安全为第一位，并有应变应急措施；活动进行时，特别注意防火、防爆，维护好活动现场的秩序。如发生意外事情，按应急措施及时组织群众疏散，妥善处理火情和其他事故。

2) 坚守工作岗位，遵守现场工作的各项规章制度，不得擅自离岗。

3) 突出“勤”字，无论饮水处、指路，还是卫生间、安全消防及会场，都做到勤查看、勤打扫、勤清理、勤服务。



⑤小型会议服务

会议开始前，需安排桌型，如果人数不是太多，可将桌椅围成一长方形，其余桌椅依中心长方形相围；如出席会议人数较多，可将会议场地布置成大会会场的样式，设主席台及与会者席；根据需要悬挂会议主题横幅。

会议开始前 30 分钟，打开会场出入门；灯光调节至开会的照度；出席会议的人数不多时，为每一位与会者备好茶杯，放上茶叶并倒入开水；与会者较多时，为主席台人员备好茶水、调好扩音设备；如果季节需要，调节好空调、通风等设施。

会议结束后，撤下文具、茶水等用品，关掉扩音设备，清扫、整理会议现场，关闭照明等电源与门窗等。



⑥座谈会服务

会前将会场布置成带有漫谈气氛的场所。有些正式的、高规格的座谈会需要悬挂横幅，说明会议主题。座位一般围成马蹄形。如有必要，还应根据主题布置鲜花、盆景等。会议开始前 30 分钟，准备好茶水、烟具等，并调节好空调设备与灯光。

会议进行中，做到勤添茶水，注意会议有否其他需要等。

会议结束后，撤下茶水、烟具，清扫整理场地，关闭电源及门窗等





第二节 会务服务质量管理及保证措施

作为会务服务专业物业服务公司，服务质量是生存的基础。“让甲方满意”是我们的基本目标，“超越甲方的期望”是我们更高的追求，为甲方提供“增值服务”是我们的服务理念。

多年来，我公司一直按质量管理体系标准的要求建立了质量管理体系，并按标准的要求进行质量管理，保证体系的有效运行，按质量管理体系标准的思想不断改进提高。

会务服务过程实施具有动态实时性，人员素质是服务质量的决定性因素，要求员工的服务过程应遵循语言规范、行为规范、服务工作规范。基本这三大规范，我公司服务质量控制目标包括：

一、质量管理措施

（一）总体目标

- 1.程序合法
- 2.达到甲方满意
- 3.工作过程严谨精细，语言得体、行为端正，体现较高职业素养和良好形象
- 4.礼貌对待与会人员

（二）项目具体目标

根据具体招标内容或项目特点，每一项目需有具体的质量目标。项目服务质量总体目标应进行分解，包括会前准备质量、会中服务质量、会后服务质量、后勤保障质量等，并制定具体目标。

按我公司质量管理体系，会务服务质量控制采用过程管理方法，对每一项目按阶段进行管理，对于每阶段按质量管理体系 PDCA 循环的过程控制方法进行



“事前策划，事中检查、纠正，事后总结、评价”，主要措施主要有：

- 1.从业人员必须熟悉相关规范和服务标准，严格执行规范；
- 2.项目负责人组织对整个项目进行整体策划，形成项目实施方案；
- 3.根据实施方案做好各项会前准备并逐一检查落实；
- 4.执行过程中与各方实时沟通，包括与主办方的沟通、与场所负责人的沟通、与参会人员的沟通，及时了解信息，交换意见，取得共识，相互配合；
- 5.项目结束后，项目团队就整个项目的操作过程和服务质量进行全面总结，总结好的做法，找出服务过程存在的问题并进行原因分析，提出改进措施和建议等，避免在以后的项目中出现同样的问题；
- 6.注重不断提高员工综合素质、技术素养和职业道德规范，组织员工定期培训与学习，并进行考核。本公司管理制度规定，每周安排半天的培训学习时间，包括法规学习与考试，专业技术基础知识学习培训、专题讲座（如行业管理相关制度介绍）、管理知识、行文规范、市场销售与公关礼仪、过程演练等，对培训学习效果进行定期考试或考核，对于成绩优秀的员工进行提拔和重用。

二、质量保障措施

（一）严谨地管理运行体系

ISO9000 质量管理体系、ISO14000 环境管理体系和 OHSAS18000 职业安全健康管理体系是国际上通用的管理体系，在会务场所的管理中，我们导入三种管理体系，并将这三种管理体系进行完全整合，形成一个全新而充满活力的整合型管理体系，进而制订综合的管理方案，进行综合策划、综合预算、实现多种的管理目标，从而在会议服务管理中确保管理的高质量，对用户提供更优质的服务，同时确保会务服务人员的职业健康和安全，消除各种事故隐患和减少疾病的发生。

整合型会务服务管理体系在其具体执行过程中,将以全面质量管理方法为基础,即将所有管理活动都归结为一个产生、形成、实施和验证的过程,并按“计划——执行——检查——处理”四个阶段运行,即 PDCA 循环,这是我们整合型管理体系的运作方式,也是做任何事情必须遵循的规律,我们开展每项工作,应先有设想或打算(计划),然后按计划去实施,即执行,计划执行过程中出现的偏差,应及时纠偏与调整,即核对检查;根据检查结果,把成功的经验加以肯定并列入标准中,没有解决的问题反映给下一个循环,继续改进,即处理阶段。

ISO9000 质量管理体系:

本公司于 2010 年通过 ISO9000 质量管理体系认证,ISO9000 质量管理体系对公司对会议所有服务程序进行全方位监控,将会务管理的每一个环节程序化,通过月检、巡检、抽检、内检、外检等各项检验控制手段,严格控制每一服务产品地提供及参会人员满意程度,使得各项工作以最规范的程序进入市场,保持服务水平和服务质量的持续改进和提高。

ISO14000 环境管理体系:

目前在各地建设规划中,涉及到生态环境方面,“零排放系统”理念被一再提及并倡导。所谓“零排放系统”,也就是在生产和消费过程中形成一个“资源——产品——再生资源”的物质循环使用过程,最大限度减少废弃物向外界排放,使其外排量无限接近于“零”。仅从废弃物的循环利用来说,“零排放系统”就是循环经济要达到的最终目的。

基于如上考虑,本公司将在物业服务项目会务服务中通过 ISO14000 环境管理体系认证并采用其标准进行会务管理。ISO14000 环境管理体系是关于环境管理方面的一个体系,它是融合世界上许多发达国家在环境管理方面的经验于一

身，而形成的一套完整的、操作性强的体系标准。作为一个有效的手段和方法，该标准在组织原有管理机制的基础上建立一个系统的管理机制，这个新的管理机制不但提高环境管理水平，而且还可以促进组织整体管理水平。

我公司将在物业服务项目会务服务中力争通过 ISO14000 环境管理体系认证并采用其标准要求，对生产过程进行有效控制，体现清洁生产的思想，从最初的会务管理服务的设计到最终服务产品地提供等都考虑了减少污染物的产生、排放和对环境的影响因素，（比如垃圾分类的处理程序及受控）。并通过设定目标、指标、管理方案以及运行控制对重要的环境因素进行控制，有效地促进减少污染，节约资源和能源，有效地利用原材料和回收利用废旧物资，减少各项环境费用（投资、运行费、赔罚款、排污款）。从而明显地降低成本，不但获得环境效益，而且可获得显著的经济效益。

严格执行 ISO14000 环境管理体系认证并实施其管理标准，以确保成功举办会议，对提升公众形象、招商引资等都具有不可估量的积极意义。

OHSAS18000 职业安全健康管理体系：

随着国际社会对职业安全问题的日益关注，以及 ISO9000 质量管理体系、ISO14000 环境管理体系在世界各国得到广泛认可与成功实施，一些发达国家率先开展研究及推广职业安全卫生管理体系的活动。

会务作为服务性行业，工作人员与参会人员之间的接触必不可少。因此，我们将通过 OHSAS 职业安全健康管理体系确保会务人员的职业健康和安全，消除各种事故隐患和减少疾病的发生，也为参会者创造一个更为健康和安全的环境。

（二）科学的人力资源管理体系

会务行业提供的产品是“服务”，会务的过程是会务人员向参会人员提供服



务的过程，会务人员素质的高低直接影响到服务的质量和效果，公司在大型峰会会务服务管理中，对人力资源管理进行全程的有效控制。

1.实行人性化民主型内部管理和“帮带”制度。

促进能力较差的员工共同进步，着力培养员工的团队精神，提高整体管理水平，增强凝聚力，使员工始终保持积极进取的心态。

2.科学培训

通过岗位培训、外送培训、岗位轮训、跟班培训、参观考察和专题讨论，让员工随时掌握行业的发展动态，积极学习国内外较新的管理技术与方法，总结工作中的经验教训，进一步提高员工的工作能力和工作标准。

3.量化考核和末尾淘汰制。

考核包括转正考核、月考核、年终考核、不定期考核和内部上岗证考核等，专业技术人员和保安人员每半年进行一次考核，名次最后者淘汰；各部门负责人，工程技术人员、管理人员每年进行一次考核，名列最后者降级或淘汰。

4.岗位“动态”管理，竞争上岗，激励员工求知上进。

5.内部职称评定，肯定并充分发挥员工的能力。

6.岗位薪酬实行管理、技术岗位两条线，以岗定薪、保证管理、技术两方面人才的平衡。

(三) 人、财、物的有力保障

1.实施精英人才组合战略

委派精锐骨干组成会务团队，我们将委派现任我公司项目经理，具有打造“精品”会务经验、组织能力强、责任心强的同志出任物业服务项目会务服务的经理、委派具有精湛技术和丰富实践经验人员担任物业服务项目会务服务的管理人员。



2.配置齐全、先进的会务管理设备，为实现现代化、专业化管理奠定坚实的物质基础。

公司经过十年的良性运作，具备了一定的资金实力和物质基础，物业服务项目会务服务公司将对其投入巨大的精力。

（四）提高设施设备运行管理保障能力

确定项目内容后，我公司立刻准备会场布置，完成机电设备档案及可操作性强的管理方案，制度，确保电梯、中央空调、供水供电、消防控制及通讯等关键设备运行良好。

设施设备日常管理要点：

1.预防为主，坚持日常保养与计划性维修保养并重，使设备处于良好运行状态。

2.对设备做到“三好”、“四会”和“五定”。“三好”即用好、修好和管理好重要设备；“四会”即维修人员会使用、会保养、会检查、会排除故障；“五定”即对主要设备的清洁、润滑、检修做到定量、定人、定点、定时和定质。

3.实行专业人员修理与使用操作人员维护相结合的方式，以专业修理为主，同时要求设备的使用操作人员进行日常的维修保养和小修。

4.完善设备管理和定期维修制度。制定科学的保养规程，完善设备资料和维修登记卡片管理，合理制定定期维修计划。

5.修旧利废，合理更新，降低设备维修材料费用。

6.制定各设备系统详细的应急处理方案，确保在出现紧急情况时及时有序处理。

（五）高效的参会人员管理和信息处理平台

本公司多年来一直把“以参会人员为中心”，追求最高程度参会人员满意率作为不懈努力的工作目标。在物业服务项目会务服务管理项目中，本公司将一如既往关注参会人员需求，通过“管理报告制”、“定期回访制”以及随时沟通等方式在第一时间了解参会人员的服务需求与服务咨询，并以本公司的 24 小时参会人员投诉中心配合本项目的管理工作，力争让参会人员获得满意服务。的所有使用人是外部参会人员，员工是内部参会人员，正确处理好这两种参会人员，及时处理各种信息，实现员工满意，参会者、用户满意。具体方法如下

1.实施 CS（参会人员满意）战略

以参会人员为中心，把参会人员的需求（包括潜在的需求）作为我们管理服务工作的输入，在服务中最大限度地使参会人员感到满意。

2.构建数字化社区网站

拟构建集知识、服务、管理于一体的信息化网络支持系统——数字化社区网站，并以此网站为平台，构建用户频道，内部管理频道等功能区，实现用户、公司、管理处三方网络在线式服务与管理，通过用户频道，用户可把自己的意见或需求（如报修、投诉等），直接反映到网站上，公司、管理处协调、调度有关部门落实，并将落实反馈给参会人员；通过内部管理频道，公司本部可随时了解，监督、控制各部门，管理处的管理情况，在管理处中，通过内部局域网连接，实现办公自动化和管理自动化。同时，公司可通过网站，对现场管理提供技术分析和决策支持，一旦现场出现运行和管理问题，可及时得到公司本部强有力的技术帮助，真正做到“运筹帷幄，决胜千里”，在数字化社区网站上，我们还将设立公司企业形象宣传区，公司管理展示区，服务展示区，生活常识，管理法规园地等功能区，方便用户了解管理相关知识，并可通过网站获取各种服务。

3.建立参会人员服务快速反应系统

(1) 管理处专设参会人员服务中心，用户可通过网络、电子邮件、电话、面谈或填写信息卡等多种形式提出需求信息，服务中心根据需求信息，协调、调度管理处各个职能部门和作业层面的日常服务工作，高速反馈，处理用户的意见和需求。

(2) 建立用户信息库，注重参会人员导向，倡导服务创新，将参会人员的各类需求信息依照不同类别储存于计算机中，每月将用户需求、回访结果利用科学的方法进行深入细致的统计分析，根据分析结果不断创新调整工作思路和工作方法，最大限度地满足用户的需求，不断提升我们的服务水平，随着社会的发展，科技的进步，管理行业呈现出高速发展之路，参会人员导向正逐渐取代市场导向，影响行业发展的因素不仅在于当前市场，更在于参会人员对管理服务潜在的需求，会务服务将趋于更新、更高的科技、文化和信息含量，不仅仅满足于传统的“随叫随到”，更要求服务上品位，讲科学，有文化内涵和真新颖感。所以，会务服务需要有一种超乎规范和程序之上的创新，我们需借助各种知识，创造性地完成服务工作，使管理工作更具活力，更具新意。

(六) 各项管理指标拟采取的具体措施

1.管理运行措施

- (1) 应用现代化管理手段，提高管理效率。
- (2) 各项管理制度、服务质量标准、各工作岗位考核标准、管理 workflows 完善。
- (3) 建立健全持续有序的全员、全方位、全过程的规范化管理模式，在管理空间上消灭盲区和死角，时间上消灭空档和断点，形成严密、高效、科学的管



理格局。

(4) 制定创优规划、实施方案，并落实到各部门和各具体责任人。

(5) 配备资料档案管理人员，实行档案资料的系统化、电脑化、科学化管理。

(七) 机电设备管理措施

1.把主要机电设备分包给专业公司进行维护保养，并按程序文件要求对分包商的工作全过程进行严格监督和质量控制。

2.主要机电设备的日常巡视维护由各系统责任人负责，同时加强技术人员的专业培训。

3.所有技术工人全部持证上岗，实行 24 小时值班制，发现问题及时处理。

4.利用设备自身的监测、控制、诊断功能，借助先进的仪器、仪表和科学的管理手段，正确使用、精心保养、定期维护好设备，保证设备安全、优质、高效运行。

(八) 设备返修措施

1.加强员工业务技能培训，提高维修技术。

2.实行分项目工程师负责制，有针对性地提高维修人员的专业技能。

3.维修工作效率、维修质量与维修人员的工作业绩考核挂钩。

4.对工程全过程进行质量跟踪监督。

5.对工程质量进行分项检查，严格把好质量验收关。

(九) 资料保存措施

1.会务场所及配套设备设施档案资料齐全，分类成册，管理完善。

2.采购方档案、会议项目相关资料清册完整。



3.日常管理资料完整，分类明确，查找方便。

4.建立健全的档案资料借阅审批、登记制度。

(十) 消防管理措施

1.实行全员义务消防员制度，根据的实际情况制定消防应急作战方案，定期举行消防演练，开展消防知识和法规的宣传教育。

2.实行 24 小时消防值班制度。

3.消防工作责任到人，日常巡查与定期检查相结合。

4.装修、动火作业实行严格的申报、审批制度，并进行跟踪、巡查管理。

5.充分利用消防系统的自动探测、自动联动消防设备等功能，杜绝火灾事故的发生。

6.消防管理人员熟练掌握消防设施设备的使用方法。

(十一) 人员培训措施

1.实行培训考核制度、内部上岗证制度和管理上岗证制度，保证管理人员百分之百持证上岗。

2.精编科学、先进、实用的培训教材，选派教学经验丰富的教员，对员工进行入职培训、岗位培训和定期的培训。

3.严格执行培训考核制度，保证培训效果。

4.鼓励员工立足岗位，自学成才，管理处为员工的发展提供良好的条件。

(十二) 投诉处理措施

1.以“服务至上。优质高效”为服务准则，竭诚为采购方提供一流的服务

2.加强与采购方的沟通，了解采购方的愿望和要求，满足采购方的需求。

3.设立 24 小时投诉电话。



4.加强员工服务意识、服务礼仪的培训，建立一支服务意识强烈，服务规范的高素质管理队伍。

5.实行工作过错、过失责任制，对责任人进行帮助教育，并给予相应处理。

6.接到投诉，及时记录并处理，同时建立档案，跟踪处理结果。

(十三) 沟通服务措施

1.建立信箱、宣传栏等，发布管理信息，采购方提建议、发表意见、投诉等，实现与采购方即时沟通。

2.每半年做一次项目服务意见调查。

3.管理处经理每周主持召开工作例会，总结经验教训，不断提高服务水平。

4.将培训作为企业可持续发展战略之一，加强对员工的培训，全面提高员工的综合素质，提高服务意识和服务技能。

5.根据采购方的需求，服务推陈出新，注重服务细节，让参会者感受到服务的真诚和温馨。



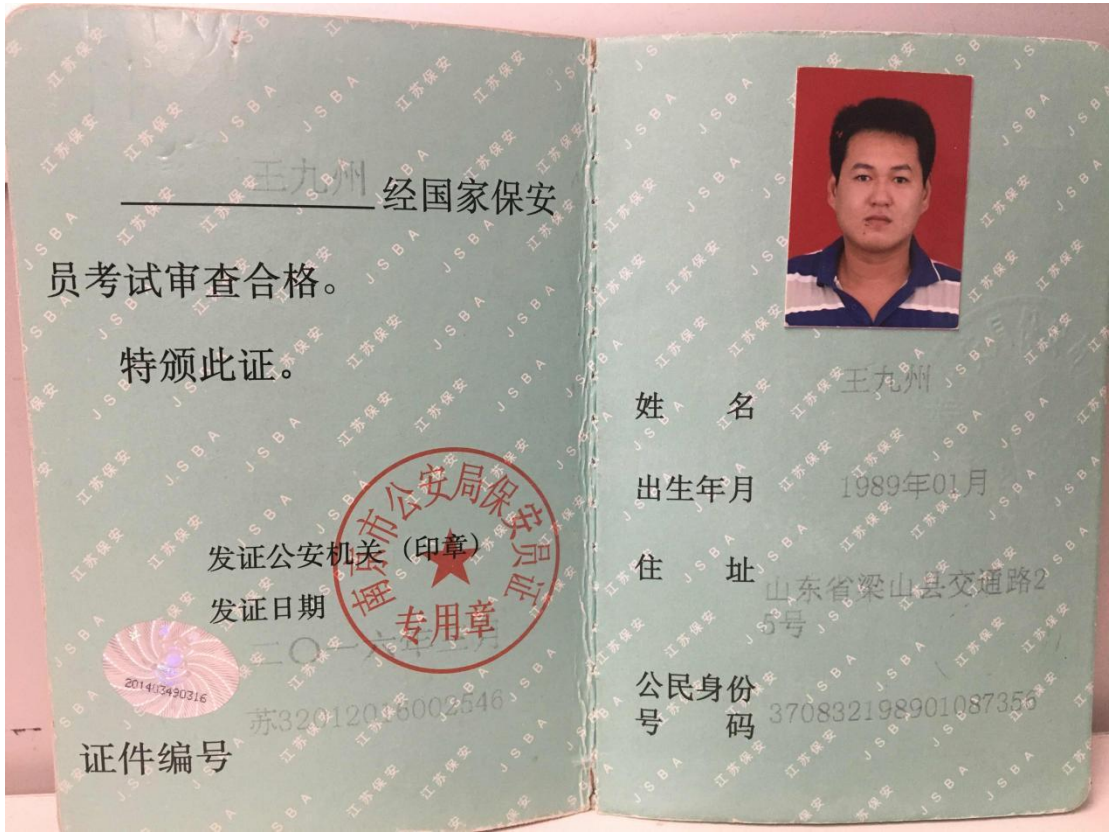
(六) 相关人员证件

1、工程维修—低压电工证





2、安保人员—保安员证



3、安保人员（退役军人）—退役军人，持保安员证



4、消防监控—消防设施操作员证



ETTC 技能人才评价证书全国联网查询

首页

职业资格评价

职业技能等级认定

证书联网查询

相关政策文件

当前位置：证书联网查询 / 查询结果

查询结果

证书1

基础信息

证书信息

姓名	*鸣
性别	男
证件号码	*****5819

职业资格	消防设施操作员	职业方向	消防设施监控操作
技能等级	四级/中级技能	证书编号	2236003007401399
鉴定中心	消防行业职业技能鉴定指导中心	发证机关	消防行业职业技能鉴定指导中心
发证日期	2022年04月19日	数据责任单位	消防行业职业技能鉴定指导中心

以上查询服务由消防行业职业技能鉴定指导中心提供
技能人才评价证书全国联网查询系统提供技术平台

政策指导单位：人力资源和社会保障部职业能力建设司

网站声明

版权所有：中国就业培训技术指导中心 人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心

技术支持单位：北京航天情报与信息研究所 电话支持：010-84661145 网站标识码：bm1500001

5、配电值班—高压电工证



